

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “DIAGNÓSTICO DE LOS REFUGIOS PARA MUJERES, SUS HIJAS E HIJOS EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN MÉXICO”

REPORTE FINAL

Dr. Carlos Javier Echarri

Investigador principal

Mtra. Rocío Castillo

Mtra. Bertha González

Mtra. Karla Ramírez

Mtra. Georgina Volkens

CONTENIDO

Reporte final.....	1
I. Introducción.....	10
II. Metodología.....	12
III. El contexto de la violencia contra las mujeres y la demanda de refugios.....	16
IV. Marco legislativo.....	23
V. El perfil de las mujeres atendidas y del personal adscrito	44
V.1 Financiamiento	44
V.2 Antigüedad del personal de los refugios	47
V.3 Niveles salariales	50
V.4 Personal de los refugios según el monto total de las cinco fuentes de financiamiento reportadas, 2011.....	51
V.5 Problemas más frecuentes que sufre el refugio por falta, insuficiencia o retrasos en el financiamiento	52
V.6 Medidas que adoptan los refugios para enfrentar la falta, insuficiencia o retrasos en el financiamiento que reciben.....	52
V.7 Personas atendidas en los refugios según el monto total de las cinco fuentes de financiamiento reportadas, 2011.....	53
V.8 Capacidad total reportada por el refugio para albergar mujeres según número de personas atendidas en 2011	55
V.9 Capacidad total reportada por el refugio para albergar mujeres y sus hijos e hijas según el número de camas para adultos, infantiles y cunas, 2011	56
V.10 Medición y clasificación del nivel de riesgo en los refugios	56
V.11 Valoración del nivel del riesgo en que se encuentra la mujer	58
V.12 Nivel de riesgo en el que estaban las mujeres que ingresaron al refugio en 2011.....	59
V.13 Antigüedad de los refugios.....	60
V.14 Perfil de las mujeres para ingresar a los Refugios.....	60
V.15 Rango de edad de las mujeres que fijan los Refugios para recibirlas	62
V.16 Rango de edad que consideran los Refugios para recibir a los hijos o hijas de las mujeres... ..	62

V.17 El procedimiento de referencia y contrarreferencia	63
V.18 Reingresos a los Refugios en 2011	65
V.19 Motivos de egreso 2011	65
V.20 Visitas de seguimiento a las mujeres que egresaron del refugio	66
V.21 Los motivos que expresó la mujer al solicitar la suspensión del seguimiento	66
VI. Resultados de las entrevistas grupales	68
VI.1 Directoras de los refugios	68
VI.1.1 Infraestructura	68
VI.1.2 Estructura organizacional.....	69
VI.1.3 Fuentes y procesos de financiamiento	71
VI.1.4 Mecanismos de rendición de cuentas	72
VI.1.5 Información estadística para dar seguimiento y evaluación de la operación del refugio	72
VI.1.6 Modelo de atención.....	73
VI.1.7 Medidas de seguridad.....	74
VI.1.8 Otros	75
VI.2 Trabajadoras sociales	76
VI.2.1 Infraestructura	76
VI.2.2 Estructura organizacional.....	77
VI.2.3 Fuentes y procesos de financiamiento	78
VI.2.4 Información estadística para dar seguimiento y evaluación de la operación del refugio	78
VI.2.5 Modelo de atención.....	78
VI.2.6 Medidas de seguridad.....	79
VI.2.7 Otros	80
VI.2.8 Características de trabajo de TS.....	80
VI.3 Psicólogas	81
VI.3.1 Infraestructura	81
VI.3.2 Estructura organizacional.....	82
VI.3.3 Mecanismos de rendición de cuentas	83
VI.3.4 Información estadística para dar seguimiento y evaluación de la operación del refugio	84
VI.3.5 Modelo de atención.....	84

VI.3.6 Otros	85
VI.4 Personal del área jurídica	85
VI.4.1 Infraestructura	85
VI.4.2 Estructura organizacional.....	85
VI.4.3 Fuentes y procesos de financiamiento	86
VI.4.4 Información estadística para dar seguimiento y evaluación de la operación del refugio	86
VI.4.5 Modelo de atención.....	87
VI.4.6 Medidas de seguridad.....	88
VI.4.7 Otros	88
VII. La situación de los refugios visitados	89
VIII. Conclusiones.....	92
IX. Recomendaciones.....	99
Bibliografía consultada.....	103
Anexo 1 Consentimiento informado	105
Anexo 2 Guía de entrevista para directoras de refugios GENERALES.....	111
Anexo 3 Guía de entrevista para trabajadoras sociales	117
Anexo 4 Guía para la entrevista con personal del Área jurídica.....	119
Anexo 5 Cuestionario para personal de refugios.....	123
Anexo 6 Instructivo para el llenado del cuestionario digital para los refugios.....	136
Introducción.....	136
Hoja 1. Información general	139
Hoja 2. Financiamiento	141
Hoja 3. Infraestructura.....	142
Hoja 4. Medidas de Seguridad	144
Hoja 5. Procedimiento	145
Hoja 6. Modelo de atención	146
Hoja 7. Refugiadas	148
Hoja 8. Agresores.....	151
Hoja 9. Personal.....	152

Hoja 10. Personal mensual	153
Anexo 7 Indicadores solicitados acerca de las usuarias por refugio	154
Anexo 8 Respuesta de la Red Nacional de Refugios a la solicitud de indicadores sobre las usuarias.....	156
Indicadores solicitados no proporcionados por la RNR.....	156
REPORTE SIILGE-RNR 2011	156
Anexo 9 Resúmenes analíticos de las leyes acceso de mujeres a vida sin violencia, con referencia a los refugios para mujeres.....	9
Anexo 10 Estimación de la demanda de refugios.....	93
Anexo 11 Reporte de la visita al refugio 1.....	96
Datos generales	96
Infraestructura	96
Conclusiones de infraestructura:.....	100
Estructura organizacional y selección de personal.....	101
Funciones del personal:.....	105
Conclusiones sobre la selección del personal del refugio:	109
Referencia y contrarreferencia	109
Modelo de atención.....	110
Modelo de atención para mujeres	110
Atención a niños y niñas (no existe un modelo).....	111
Seguimiento	111
Sistemas de información	112
Seguridad	112
Fuentes de financiamiento	112
Generalidades:.....	112
Anexo 12 Reporte de la visita al refugio 2.....	114
Datos generales	114
Infraestructura.....	114
Reclutamiento y selección de personal	118
Funciones del personal:.....	120
Referencia y contrarreferencia.....	123

Modelo de atención.....	124
Modelo de atención para mujeres	125
Atención a niños y niñas (no existe un modelo).....	126
Seguimiento	126
Sistemas de información	127
Seguridad	127
Fuentes de financiamiento	127
Generalidades:.....	128
Anexo 13 Reporte de la visita al refugio 3.....	130
A. Estructura Organizacional y Dinámicas Laborales.....	130
B. Modelo de Atención (o la carencia del mismo).....	137
C. Funciones y Condiciones Laborales	138
D. Infraestructura.....	139
Unidad de Filtro y Seguimiento.....	140
CAMHHET.....	142
Casas de Transición.....	147
Síntesis sobre infraestructura:.....	148
D. Seguridad.....	148
E. Referencia y Contrarreferencia.....	150
F. Financiamiento.....	151
G. Otros aspectos igualmente importantes.....	152
Anexo sobre cada área:	155
Anexo 14 Reporte de la visita al refugio 4.....	160
A. Estructura Organizacional y Dinámicas Laborales.....	160
B. Modelo de Atención y Manual de Procedimientos	162
C. Funciones y Condiciones Laborales	162
D. Seguridad.....	166
E. Infraestructura	168
E. Referencia y Contrarreferencia.....	171
F. Financiamiento.....	171
G. Otros aspectos igualmente importantes.....	172

Anexo 15 Reporte de la visita al refugio 5	172
Infraestructura	173
Áreas públicas:	173
Área de servicios:	174
Conclusiones de infraestructura:	175
Reclutamiento y selección de personal	175
Área de psicología:	177
Área de psicología infantil:	177
Área de trabajo social:	178
Área jurídica:	179
Área de la coordinación:	180
Área médica:	180
Referencia y contrarreferencia	181
Modelo de atención	182
Seguimiento	183
Sistemas de información	183
Seguridad	183
Fuentes de financiamiento	184
Generalidades:	184
Anexo 16 Reporte de la visita al refugio 6	185
Aspectos Generales:	185
Infraestructura	185
Estructura Organizacional y dinámica laboral	188
Fuentes de financiamiento:	195
Rendición de Cuentas:	196
Sistemas de información:	197
Referencia y Contrarreferencia:	199
Modelo de atención:	199
Seguimiento	200
Observaciones generales	200
Anexo 17 Reporte de la visita al refugio 7	202

Aspectos Generales:	202
Infraestructura:.....	202
Estructura Organizacional:.....	203
Fuentes de financiamiento:	204
Rendición de cuentas:.....	205
Sistemas de información:	205
Referencia y Contrarreferencia:	206
Modelo de Atención:	206
Dinámica en el refugio:.....	207
Situaciones detectadas en el ambiente de trabajo por el personal:.....	208
Observaciones generales	208
Anexo 18 Reporte de la visita al refugio 8.....	210
Aspectos Generales:	210
Anexo 19 Análisis FODA global de los 8 refugios visitados.....	220
19.1.1 Fortalezas.....	220
19.1.2 Oportunidades	221
19.1.3 Debilidades	221
19.1.4 Amenazas	222
19.2 Infraestructura de los CAER	222
19.2.1 Fortalezas	222
19.2.2 Oportunidades	223
19.2.3 Debilidades	223
19.2.4 Amenazas	223
19.3 Estructura organizacional y dinámicas laborales	223
19.3.1 Fortalezas	223
19.3.2 Oportunidades	224
19.3.3 Debilidades	224
19.3.4 Amenazas	225
19.4 Modelo de atención de los refugios.....	225
19.4.1 Fortalezas	225
19.4.2 Oportunidades	226

19.4.3 Debilidades	226
19.4.4 Amenazas	228
19.5 Referencia y contrarreferencia	228
19.5.1 Fortalezas	228
19.5.2 Oportunidades	228
19.5.3 Debilidades	228
19.5.4 Amenazas	229
19.6 Seguridad	229
19.6.1 Fortalezas	229
19.6.2 Oportunidades	230
19.6.3 Debilidades	230
19.6.4 Amenazas	230
19.7 Fuentes de financiamiento	230
19.8.1 Fortalezas	230
19.8.2 Oportunidades	231
19.8.3 Debilidades	231
19.8.4 Amenazas	231
19.9 Seguimiento	232
19.9.1 Fortalezas	232
19.9.2 Oportunidades	232
19.9.3 Debilidades	232
19.10 Sistemas de información	232
19.10.1 Fortalezas	232
19.10.2 Debilidades	232
19.10.3 Amenazas	233

I. INTRODUCCIÓN

El proyecto: “Diagnóstico de los refugios para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia en México”, busca describir y analizar la operación de los refugios para mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, asociados a la Red Nacional de Refugios, a fin de tener un diagnóstico que permita direccionar las políticas públicas en materia de protección a las mujeres. Para el logro de este objetivo se consideran tres ejes:

- A. Análisis de la información a partir de los insumos que puedan ofrecer las instituciones integrantes del Grupo Interinstitucional de Fortalecimiento a Refugios.
- B. Diseño y aplicación de instrumentos para la recopilación y sistematización de la información que complemente la ya ofrecida por las instituciones del Grupo Interinstitucional de Fortalecimiento a Refugios.
- C. Análisis de Información de tipo cualitativo mediante la aplicación de entrevistas al personal de los refugios y a las personas atendidas.

El presente documento, sobre la base de estos ejes y con el objetivo de realizar un análisis contextual de los refugios, ofrece un acercamiento al punto de vista tanto de las directoras de los refugios como del personal, respecto a la infraestructura, la estructura organizacional, las fuentes y procesos de financiamiento, los mecanismos de rendición de cuentas, la información estadística para dar seguimiento y evaluación de la operación del refugio, el modelo de atención y las medidas de seguridad. Para ello, se hizo una revisión del sistema de información que opera la Red Nacional de Refugios denominado SIILGE y se llevaron a cabo cinco entrevistas grupales, dos con directoras, una con trabajadoras sociales, una con psicólogas, y otra más personal del área jurídica. Además, se tuvo una entrevista con la Dra. Rosa María Salazar Rivera, Directora de la Red Nacional de Refugios, para analizar las características y potencialidades del SIILGE.

El documento se divide en nueve apartados. Después de esta introducción, en el segundo se ofrece la perspectiva teórico-metodológica desde la cual abordamos el estudio de las necesidades de atención a las mujeres víctimas de violencia doméstica y se describen los procedimientos y técnicas para la obtención de información, y las características de los informantes que participaron en el proyecto. En el tercero se presenta el contexto de la violencia contra las mujeres en nuestro país. En el cuarto apartado se presentan una revisión del marco

legislativo referente a la violencia contra las mujeres, tanto en el ámbito federal como en el estatal. El quinto apartado se consagra al perfil de las mujeres atendidas y al personal adscrito, mientras que en el sexto se presentan los principales hallazgos derivados de las observaciones, la aplicación de entrevistas y la integración de grupos focales, el cual, se estructuró en torno a los principales actores sociales de interés de la investigación: 1) directoras de los refugios; 2) trabajadoras sociales; 3) personal del área jurídica y 4) psicólogas. En el séptimo apartado se analizan los resultados de las visitas a los refugios, en tanto que los dos últimos están dedicados a presentar las conclusiones y las recomendaciones emitidas.

II. METODOLOGÍA

El adoptar una metodología cualitativa implica asignar centralidad a la dimensión subjetiva de la acción social, adoptando técnicas e instrumentos de recolección de la información y de análisis que se centren en el punto de vista de los actores sociales involucrados para acceder a sus propias interpretaciones, intencionalidades y atribuciones de sentido (Castro y Bronfman, 1995:58).

El componente de investigación cualitativa que busca comprender la manera en que diferentes grupos de la población identifican los principales problemas, necesidades y obstáculos en la atención a las mujeres víctimas de violencia se hizo mediante la integración de grupos focales, en tanto constituye un procedimiento metodológico que posibilita la aproximación e interpretación de las normas, representaciones y prácticas grupales a través de un discurso que se crea colectivamente y que al mismo tiempo permite identificar desacuerdos individuales y falta de consenso al interior del grupo. Así mismo, en una siguiente etapa se aplicaron entrevistas en profundidad in situ, ya que esta técnica nos permite recuperar el discurso reinterpretado de los sujetos, para adentrarnos a ciertas dimensiones de la subjetividad, al mismo tiempo que se realizó una observación de las condiciones reales de funcionamiento en ocho refugios.

La dinámica y discurso entablado en cada uno de los grupos focales fue grabado con el apoyo de aparatos de audio y video. En la segunda etapa se elaborarán diarios de campo y reportes provenientes de la observación etnográfica. La información obtenida en los grupos focales fue transcrita y volcada en matrices temáticas para su análisis. A cada una de las participantes se le leyó una carta de consentimiento informado,¹ en la que se le solicitaba su participación, explicando los objetivos del estudio y haciendo hincapié en los aspectos de participación voluntaria y confidencialidad. A quienes decidieron participar se les proporcionó una copia de dicha carta debidamente firmada.

Aprovechando la realización de reuniones tanto de la Red Nacional de Refugios, como actividades de capacitación, se realizaron cinco entrevistas grupales: dos a directoras de refugios, con un total de 29 participantes, una a trabajadoras sociales, con 45 participantes otra

¹ La cual se incluye como Anexo 1 del presente documento.

a personal del área jurídica y otra más al personal del área jurídica, con 48 participantes.² Como se mencionó, se procedió en un inicio a la presentación del equipo de investigación por parte de la directora de la Red Nacional de Refugios y de personal de la CONAVIM y luego a la lectura y firma de las cartas de consentimiento informado. A pesar que la presidenta de la RNR había informado previamente de la actividad y había solicitado la colaboración de las directoras de los refugios, hubo cierta reticencia inicial, sobre todo por la participación de la Secretaría de Gobernación y el aseguramiento de la confidencialidad. En varios casos se adujo que las directoras no eran las representantes legales de las instituciones, por lo que llevarían a tales personas la carta para su firma. En algunos casos se negaron a firmar el documento y se lo llevaron, pero se optó por dejarlas participar de cualquier manera, en vez de pedirles que se retiraran, lo que hubiera podido generar un ambiente negativo para el desarrollo de las entrevistas. En el caso de las trabajadoras sociales y del área jurídica, no se presentaron tales objeciones, aunque se repitió el caso de personas que no firmaron la carta de consentimiento informado, aunque en ningún caso se manifestó verbalmente su negativa ni expresaron las razones de su rechazo.

Se llevó a cabo una dinámica de integración antes de comenzar con la entrevista. En general, hubo una participación entusiasta, aunque como en todo grupo, algunas participantes intervenían más frecuentemente que otras. Llamaba la atención el que mencionaran que nunca habían tenido un espacio donde expresarse de forma tan libre, a pesar de que periódicamente la RNR organiza reuniones de trabajo y continuamente hay actividades de capacitación. Seguramente percibieron este espacio como menos formal que las reuniones de la RNR. Si bien había intervenciones que destacaban por las particularidades de algunas instituciones, en general había un consenso en las respuestas, ya sea respecto a los aspectos de la organización y funcionamiento de los refugios o bien en cuanto a las apreciaciones personales. Se percibió un buen ambiente en todas las entrevistas y de hecho el tiempo fue insuficiente, por la entusiasta participación de las directoras y el personal de los refugios.

Una vez recabadas las cartas de consentimiento informado de las directoras de los refugios (29 decidieron participar), se hizo una selección de ocho refugios para efectuar visitas de observación *in situ*, cada una de una duración de dos a tres días, buscando que estuvieran

² Las Guías de entrevista se anexan al presente documento como Anexo 2 (Directoras), Anexo 3 (Trabajadoras sociales) y Anexo 4 (Área jurídica).

representadas las regiones en las que la RNR ha dividido su trabajo en el país,³ que hubiera un balance entre instituciones públicas y privadas, considerando también la presencia del crimen organizado y de población indígena. No se consideraron en esta selección los refugios que iban a ser visitados como parte del estudio de seguimiento a usuarias que llevó a cabo el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, de la Secretaría de Salud. Si bien los nombres de los refugios no se mencionan en este reporte para salvaguardar la confidencialidad comprometida en la carta de consentimiento informado, sí podemos mencionar que estaban situados en los estados de Coahuila, Chihuahua, Durango, Jalisco, Distrito Federal, México, Tlaxcala y Veracruz, así como que cinco de ellos pertenecían a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), dos eran gubernamentales y el restante era una Institución de Asistencia Privada (IAP). Dos de los refugios estaban situados en una zona con presencia de población indígena y seis en un ámbito de influencia del crimen organizado. Se preparó un cuestionario para el personal que labora en los refugios que servía más como guía de entrevista (Anexo 5). Se tuvo una muy buena respuesta por parte de los refugios seleccionados, ninguno de los cuales se negó a las visitas y se atendió muy bien a las integrantes del equipo de investigación que efectuaron las visitas.

Por otra parte, con el fin de obtener información cuantitativa de las características y operación de los refugios, se elaboró un cuestionario que se envió –por medio de la RNR- a los refugios cuyas directoras habían firmado la carta de consentimiento informado. En el Anexo 6 se presenta el instructivo que acompañó al cuestionario, diseñado para facilitar su llenado. Se recibieron de vuelta solamente 17 cuestionarios; incluso, la directora de un refugio adujo como razón para no responder que necesitaría dos meses para su llenado. Al respecto, hay que precisar que el financiamiento que reciben los refugios por parte del CNEGYSR incluye el salario de una capturista, quien perfectamente podía haber llenado el cuestionario. Cabe señalar que la RNR, a través de quien se enviaron los cuestionarios, comentó que resultaba muy difícil el llenado de la sección de *Refugiadas* para los cinco años precedentes, motivo por el cual sólo se tuvo respuesta acerca de las usuarias para el año 2011 -en algunos casos 2012- y no para el periodo de cinco años que se había solicitado; para paliar esta falta de información se solicitó a la RNR nos proporcionara una serie de 45 indicadores por refugio (los cuales se detallan en el Anexo 7), los cuales se podían obtener del SILGE. Cabe señalar que la solicitud especificaba que los indicadores

³ Noreste, Noroeste, Bajío, Centro y Sureste.

se referían a cada uno de los refugios participantes, abarcando el periodo de los últimos cinco años. En el Anexo 8 se presenta la respuesta a esa solicitud, la cual no alcanzó a cubrir la totalidad de los indicadores solicitados, pues se trata simplemente de un reporte de lo que arroja el SIILGE para el año 2011.

III. EL CONTEXTO DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LA DEMANDA DE REFUGIOS.

La oferta de refugios está dirigida a mujeres que viven una situación de violencia extrema, así como sus hijas e hijos menores de edad. En este sentido, una pregunta legítima en cualquier diagnóstico y en particular si se tiene el objetivo de brindar elementos para una política pública en la materia, es acerca de la suficiencia o no de los servicios que se prestan, así como del financiamiento que los tres niveles de gobierno destinan a la operación de los refugios.

De acuerdo con el *Programa de Acción Específico 2007-2012 Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género de la Secretaría de Salud*, “Violencia extrema: es aquella que es caracterizada por agresiones progresivamente más frecuentes, limitación total de la autonomía y aislamiento social de la víctima, incremento en la gravedad de las lesiones infligidas, amenazas de muerte, o intentos fallidos de homicidio” (p. 84).

En este documento, que constituye el marco jurídico de la acción institucional, en particular de la Secretaría de Salud, se establece como meta “2. Lograr que el 20% de mujeres que viven en violencia familiar severa y 100% de las mujeres víctimas de violación demandantes de servicios, tengan acceso a atención médica y psicológica especializada, en las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud” (p. 37). Se establece como indicador de *estructura* “4.- Presupuesto transferido para contribuir al otorgamiento de servicios de refugios”, como indicador de *proceso* “12.- % de mujeres en situación de violencia extrema referidas a refugios bajo procedimiento” y como indicadores de resultados “15.- % de mujeres que viven en violencia severa con atención especializada que son referidas de otras unidades de salud; 16.- % de mujeres en situación de violencia detectadas; 17.- % cobertura de atención especializada a mujeres víctimas de violencia severa 18.- % de mujeres que terminan la intervención de apoyo psico-emocional por violencia severa”.

En este documento se establece que “A partir de los datos existentes en nuestro país, se estima que aproximadamente una de cada mil mujeres que viven en violencia en un momento dado se encuentra en situación de violencia extrema” (p. 34); sin embargo, no se precisa ni la

fuente⁴ ni la metodología para llegar a esta cifra. Si bien podría pensarse que se puede calificar arbitrariamente de “extrema” a la violencia más grave sufrida por ese 0.1% de mujeres en situación de violencia, resultaría necesario contar con una definición operativa de lo que se entiende por violencia extrema o bien por violencia severa, definición que no se ofrece en el PAE.

Según los datos de la Encuesta Nacional de la Dinámica de las Relaciones en los Hogares ENDIREH 2011, 25.1% de las mujeres de 15 años y más padecieron al menos un incidente de violencia por parte de su pareja en los últimos doce meses, 25.1 por ciento episodios de violencia emocional, 12.1 por ciento violencia económica, 3.7 por ciento violencia física y 2.3 por ciento de violencia sexual.

De las mujeres de 15 años y más que experimentaron violencia física o sexual a lo largo de la relación con su última pareja, tres cuartas partes no acudieron a ninguna instancia, nueve por ciento al Ministerio Público, ocho por ciento al DIF, 6.1% a la policía, 4.5% a la Presidencia municipal o a la Delegación y 2.5% al Instituto de la Mujer. Al aplicar los factores de expansión, puede estimarse que alrededor de 167 mil mujeres de 15 años y más que han vivido incidentes de violencia con su pareja en los últimos 12 meses, han tenido que hospitalizarse u operarse, casi 200 mil han tenido hemorragias o sangrados, 112 mil han tenido fracturas, 139 mil han tenido un aborto o parto prematuro y en más de 16 mil casos falleció un integrante del hogar. 29 por ciento de las mujeres de 15 años y más con incidentes de violencia por parte de su pareja en los últimos 12 meses está de acuerdo con que “si hay golpes o maltrato en la casa es un asunto de familia y ahí debe quedar”.

Con el objeto de estimar cuántas mujeres serían objeto de violencia extrema en el país y poder acercarnos así al número de posibles usuarias de los servicios que ofrecen los refugios, se consideraron a las mujeres que respondieron que en el último año había ocurrido muchas veces o pocas veces alguno de los siguientes eventos:

⁴ En otras secciones del documento se mencionan las encuestas nacionales realizadas tanto por la Secretaría de Salud en colaboración con el Instituto Nacional de Salud Pública en 2003 y 2006 (Encuesta Nacional sobre Violencia contra las Mujeres I y II), como las realizadas por el Instituto Nacional de las Mujeres en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática en los mismos años (Encuesta Nacional de la Dinámica de las Relaciones en los Hogares, 2003 y 2006).

- 9 la ha amenazado con algún arma (cuchillo, navaja, pistola o rifle)...
- 10 la ha amenazado con matarla, matarse él o matar a los niños...
- 21 la ha amarrado...
- 22 la ha pateado...
- 24 la ha golpeado con las manos o con algún objeto...
- 25 la ha tratado de ahorcar o asfixiar...
- 26 la ha agredido con cuchillo o navaja...
- 27 le ha disparado con un arma...
- 30 ha usado su fuerza física para obligarla a tener relaciones sexuales...

Proponiéndolo como un elemento para iniciar una discusión que alimente y fortalezca el establecimiento de políticas públicas, su monitoreo y evaluación, consideramos que se puede calificar que estas mujeres sufren de violencia extrema y, aplicando los factores de expansión, encontramos que se encuentran en esta situación casi tres cuartos de millón de mujeres unidas de 15 años y más en México, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. México 2011: mujeres que reportaron eventos de violencia conyugal en el último año

Eventos de violencia conyugal en el último año	N	n
9 la ha amenazado con algún arma (cuchillo, navaja, pistola o rifle)...	78,316	307
10 la ha amenazado con matarla, matarse él o matar a los niños...	235,143	916
21 la ha amarrado...	19,992	74
22 la ha pateado...	172,496	599
24 la ha golpeado con las manos o con algún objeto...	503,806	1,779
25 la ha tratado de ahorcar o asfixiar...	99,776	352
26 la ha agredido con cuchillo o navaja...	42,855	155
27 le ha disparado con un arma...	8,729	33
30 ha usado su fuerza física para obligarla a tener relaciones sexuales...	232,629	783
Violencia extrema	748,477	2,707

Fuente: ENDIREH 2011; N: datos ponderados, n: número de casos sin ponderar

Incluso si únicamente consideramos en la columna de la derecha a las mujeres que efectivamente respondieron la encuesta y no a todas las que representan, es decir, sin utilizar los factores de expansión, tenemos que las prevalencias de estos eventos son importantes.

Lo anterior nos daría un piso mínimo de la demanda potencial de mujeres, y si tomamos en cuenta a la paridad de esas mujeres, la cifra alcanza 11,661. Sin embargo, hay que considerar que sólo una parte de esas hijas e hijos son menores de edad sobrevivientes, pero no tenemos manera de saber cuántos.

Por otra parte, a partir de las diferentes estadísticas que ofrece el INEGI respecto al delito de violencia familiar, en la Tabla 2 se muestra que en el periodo 2009-2011 hubo un promedio de 2,520 sentenciados con sentencia condenatoria por violencia familiar del fuero común y 3,648 procesados por el mismo delito, 45,407 Intervenciones de las corporaciones de seguridad pública municipales relacionadas con violencia familiar en 2009,⁵ 1,868 probables responsables del delito de violencia familiar registrados por las corporaciones estatales de seguridad pública en 2011, 160 Probables víctimas femeninas del delito de violencia familiar registrados por las corporaciones estatales de seguridad pública en 2011 y 1,234 Acciones de la policía relacionadas con el delito de violencia familiar en 2010.

⁵ Cabe señalar que esta cifra no incluye al Distrito Federal, pues en esta entidad sólo hay policía en el ámbito de la entidad federativa, no en el delegacional.

Tabla 2. México 2009-2011: Eventos relacionados con el delito de violencia familiar

	Sentenciados con sentencia condenatoria por violencia familiar del fuero común, por entidad de ocurrencia según año de sentencia			Procesados por violencia familiar del fuero común, por entidad de ocurrencia según año de ocurrencia			Intervenciones de las corporaciones de seguridad pública municipales relacionadas con violencia familiar en 2009, por entidad federativa	Probables responsables del delito de violencia familiar registrados por las corporaciones estatales de seguridad pública en 2011, por entidad federativa	Probables víctimas femeninas del delito de violencia familiar registrados por las corporaciones estatales de seguridad pública en 2011, por entidad federativa	Acciones de la policía relacionadas con el delito de violencia familiar en 2010, por entidad federativa
	[1]			[2]						
Violencia familiar	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2011	2011	2010
Total	2,382	2,432	2,746	3,691	3,408	3,845	45,407	1,868	160	1,234
Aguascalientes	8	11	7	12	9	5	212			1
Baja California	36	54	75	62	95	89	260	6		3
Baja California Sur	9	17	17	32	27	23	208			
Campeche							12			16
Coahuila	11	17	21	35	54	41	2,074			
Colima	38	32	31	101	72	65	345	57	50	65
Chiapas	86	91	83	146	121	125	2,817	99		117
Chihuahua	110	68	51	158	164	346	1,871	14		4
Distrito Federal	143	121	322	204	185	628		800		
Durango	15	7	7	17	7	8	1,274			
Guanajuato	81	77	52	80	69	35	224			
Guerrero	38	61	94	218	207	338	1,784			36
Hidalgo	46	54	47	73	49	27	337	11		
Jalisco	248	364	415	488	449	345	1,893	2		4
México	51	54	58	55	43	10	472			
Michoacán	82	61	39	106	89	62	1,821	150		103
Morelos	4	8	4	3	4	6	360	1		4
Nayarit	47	37	55	79	106	71	338	7		114
Nuevo León	121	77	79	270	293	388	3,375			206
Oaxaca	90	78	39	173	131	141	2,778	15	15	73
Puebla	293	285	311	298	272	223	3,920	4		16
Querétaro	27	50	29	150	85	45	577	2	1	1
Quintana Roo	9	8	8	32	31	21	1,776			5
San Luis Potosí	95	81	75	170	95	94	539	328		118
Sinaloa	130	128	169	17	27	22	1,040	3		
Sonora	257	245	297	330	295	268	2,955	1		1
Tabasco	10	18	13	49	58	40	545	74		77
Tamaulipas	76	61	31	85	70	28	1,153	5		1
Tlaxcala			1		1		548	13	13	
Veracruz	175	162	249	212	268	326	3,977	89	81	153
Yucatán	6	10	10	17	24	23	4,110	169		116
Zacatecas	12	15	12	17	6		1,812	18		
Estados Unidos de América				2	2	2				
No especificada	28	80	45							
Fuente: INEGI										
1: Estadísticas judiciales en materia penal										
2: Estadísticas judiciales en materia penal										
3: Encuesta Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Justicia Municipal 2009, con información de los gobiernos municipales y delegacionales del Distrito Federal										
4: Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2011										
5: Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2011										
6: Encuesta Nacional de Gobierno 2010, Poder Ejecutivo Estatal										

Tabla 3. México 2010: mujeres atendidas por violencia familiar en la Secretaría de Salud por consecuencia mayor de la agresión, según parentesco con el agresor

Consecuencia mayor	Parentesco con el Agresor						
	Padre	Madre	Cónyuge / pareja / novio	Otro pariente	Padrastra	Madrastra	Hijo /a
Laceración / abrasión	17	8	138	54	3	1	4
Aplastamiento	-	1	33	8	1	-	1
Cicatrices	5	1	30	8	1	-	1
Depresión	66	33	1,117	96	14	1	31
Contusión / mallugamiento	97	42	1,854	331	14	6	44
Congelamiento	1	1	12	1	-	-	1
Aborto	-	-	10	1	-	-	-
Trastornos de ansiedad / estrés postraumático	17	1	181	34	5	-	3
Quemadura / corrosión	3	8	7	7	-	-	-
Asfixia	-	1	17	2	-	-	-
Embarazo	1	1	39	11	-	-	-
Trastornos psiquiátricos	-	5	16	4	1	-	1
Luxación / esguince	4	4	78	29	1	-	1
Herida	21	6	455	210	6	2	24
Infección de transmisión sexual	5	1	46	10	1	-	1
Múltiple	16	11	263	55	5	-	6
Amputación / avulsión	-	-	7	-	-	-	-
Fractura	4	5	100	29	-	3	7
Defunción	-	-	7	1	-	-	-
Malestar emocional	69	41	1,234	203	22	1	24
Trastorno del Estado de Ánimo	42	24	658	89	15	-	30
Otro	467	363	6,011	626	41	16	295
Total	835	557	12,313	1,809	130	30	474

Fuente: Dirección General de Información en Salud (DGIS). Base de datos del Subsistema Automatizado de Lesiones y Causas de Violencia, 2010.

Otra fuente de información que nos ayuda a dimensionar la violencia extrema contra las mujeres es el registro de atenciones por lesiones que lleva a cabo la Secretaría de Salud. Cabe señalar que la información sólo está disponible para esta institución y para el año 2010. A partir de este registro, es posible anotar que la mayor parte de las lesiones atendidas son causadas por el cónyuge, la pareja o el novio, y que buena parte de los casos se refieren a problemas de salud mental, como depresión o malestares emocionales. Sin embargo, llaman la atención los 1,854 casos de contusiones o mallugamientos provocados por la pareja. Cabe señalar que todas estas atenciones tuvieron que hacerse del conocimiento del Ministerio Público, en aplicación de la

*NOM-046-SSASSA2-2005. Violencia Familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.*⁶ Sin embargo, tal aviso ocurrió solamente en 36.2% de estos casos. Además de evidenciar el no cumplimiento de la NOM-046-SSA2-2005 –por parte de servidores públicos, pues se trata de las lesiones atendidas por la Secretaría de Salud– familiar muestra que este tipo de agresiones siguen siendo consideradas por los prestadores de servicios de salud como un asunto privado, que es normal que ocurra, en vez de una violación de derechos y la muy probable comisión de un delito. La Secretaría de Salud debería reforzar los mecanismos de capacitación para su personal para la correcta aplicación de la NOM-046-SSA2-2005, indagando las razones por las que no se está dando cabal cumplimiento a la notificación de casos.

⁶ <http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3676/SALUD/SALUD.htm>

IV. MARCO LEGISLATIVO

En este apartado se presenta un resumen del análisis del marco normativo que conforma la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV), así como las correspondientes a cada entidad federativa; se abordan exclusivamente los aspectos más explícitamente relacionados con el tema de los refugios, en particular los que establecen el derecho de las mujeres que viven violencia a ser atendidas en un refugio. Lo anterior puede considerarse como la base de la acción del Estado, la justificación de la asignación presupuestaria y el diseño e implementación de políticas y programas destinados a garantizar las condiciones para el ejercicio de estos derechos, así como la definición de atribuciones y responsabilidades de las instituciones públicas y regulación de los entes que brinden tales servicios. Para facilitar su lectura y la comparación entre el ámbito federal y el estatal, en la Tabla 4 se presentan las principales características de las leyes de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia; por su extensión, esta tabla se ha dividido en ocho partes. Además, en el Anexo 9 se presentan resúmenes analíticos de las leyes acceso de mujeres a vida sin violencia, con referencia a los refugios para mujeres

LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA LGAMVLV

-Refugio como derecho para víctimas de todo tipo de violencia; pueden ser públicos o privados.

-Funciones: **a)** Aplicar el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres; **b)** Velar por la seguridad de las mujeres; **c)** Atención para recuperación física y psicológica de mujeres; **d)** Información a mujeres sobre instituciones que dan asesoría jurídica gratuita; **e)** Información a víctimas para decidir opción de atención; **f)** Contar con personal capacitado y especializado; **g)** Todo lo inherente a protección y atención de víctimas.

-Servicios gratuitos y especializados: hospedaje, alimentación, vestido y calzado, servicio médico, asesoría jurídica, apoyo psicológico, programas reeducativos integrales, capacitación laboral y bolsa de trabajo.

-Se debe proporcionar intérprete con conocimiento de su lengua y cultura a mujeres indígenas.

-Se señala que no se discriminará en razón de preferencia sexual, sin embargo, es una ley con enfoque heterosexista, no permite entender el refugio para mujeres violentadas por otra mujer en una relación familiar o de pareja.

Aguascalientes: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Aguascalientes LAMVLVEA

-No se incluyen los derechos específicos que la LGAMVLV reconoce a mujeres indígenas y no se desarrolla el principio de “no discriminación” en torno a aspectos específicos como puede ser la preferencia sexual

-Permite entender a la persona agresora como perteneciente a cualquier sexo.

-No contempla explícitamente el refugio como derecho de las víctimas

-No se prevé la participación de sectores social o privado

-Se especifican sólo algunas de las funciones y servicios contemplados en la LGAMVLV. Falta, por ejemplo, establecer que se proporcionará habitación, vestido y calzado a las usuarias. Se incluyen, no obstante, servicios no contemplados en LGAMVLV, como la ludoteca y la gestión de vivienda.

Baja California: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Baja California LAMVLVEBC

-Hijas e hijos de mujeres víctimas de violencia familiar también podrán recibir refugio.

-No se establece la posibilidad de que sectores ajenos al público tengan a cargo refugios.

-No se hace referencia a aspectos concretos sobre los que puede versar la discriminación (como la preferencia sexual)

-No se reconocen los derechos específicos de las indígenas, planteados en la LGAMVLV.

-El resto, está de conformidad con tal ley.

Baja California Sur: Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia para el Estado de Baja California Sur LAMVLVEBCS

-Mujeres en riesgo moderado, medio y alto podrán recibir refugio, pero no se definen estos niveles de riesgo.

-Autoridades estatales y municipales podrán canalizar a las víctimas a los refugios.

-El artículo 46, de redacción confusa, parece otorgar a agentes ministeriales facultad para decidir refugiar a víctimas.

-No se reconocen los derechos específicos de las indígenas, planteados en la LGAMVLV

-Lo demás está de acuerdo con la LGAMVLV.

Campeche: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Campeche LEDMVLV

-Refugio como derecho. No prevé refugios privados

-Autoridades pueden canalizar víctimas a refugios

-Esta ley no menciona de manera expresa que entre los servicios que se prestarán en los refugios deba incluirse: hospedaje, vestido, calzado, alimentación, programas de reeducación integrales, capacitación para que las mujeres puedan adquirir conocimientos que les faciliten o les brinden la posibilidad de desempeñar alguna actividad remunerada ni bolsa de trabajo

-No contempla los derechos particulares que la LGAMVLV reconoce a las mujeres indígenas.

Tabla 4.1 Disposiciones de las leyes de acceso respecto a la atención a las mujeres en situación de violencia

	FEDERACIÓN	AGUASCALIENTES	BAJA CALIFORNIA	BAJA CALIFORNIA SUR	CAMPECHE
Ley	LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Aguascalientes	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Baja California	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Baja California Sur	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Campeche
TIPOS DE VIOLENCIA Y/O DE VÍCTIMAS PARA LOS QUE SE CONTEMPLA EXPRESAMENTE UN MODELO DE ATENCIÓN	a) Mujeres víctimas de violencia familiar y b) Víctimas en refugio	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios.	Mujeres víctimas de violencia en general	a) Mujeres víctimas de violencia (diseño a cargo del DIF) y b) Mujeres en refugio (diseñado por Sistema Estatal)	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Se prevé también modelos específicos para la atención de víctimas en refugio
LINEAMIENTOS BÁSICOS DE ATENCIÓN CONTEMPLADOS EN LA LGAMVLV Y CONCORDANCIA DE LAS LEYES ESTATALES CON LOS MISMOS	PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR: a) Atención psicológica y jurídica especializada y gratuita; b) servicios reeducativos al agresor para eliminar conducta violenta (mediante eliminación de machismo y estereotipos de "supremacía masculina"); c) No brindar atención en mismo lugar ni por misma persona a víctima y a agresor; d) No prestarán servicios personas sancionadas por ejercer violencia; e) Evitar mediación o conciliación; f) Favorecer separación de agresor respecto de víctima; g) Favorecer instalación y mantenimiento de refugios para mujeres víctimas e hijas/os; h) Ubicación secreta de refugio; i) Atención psicológica y legal especializada y gratuita a refugiadas; j) Personal de refugio con cédula profesional acorde al servicio especializado que presten; k) No podrán laborar en refugio personas sancionadas por ejercer violencia	a), c), d), e), g), h), i)	No se especifican lineamientos para los modelos de atención a cargo del Sistema Estatal, sin embargo, a través de distintas disposiciones, se contempla en la atención que ha de prestarse a mujeres víctimas, los siguientes lineamientos previstos en la ley federal para violencia familiar: a) el b) se contempla como orden de protección y sin aludira a la supremacía masculina ni al machismo, e), h), del i) sólo contempla la atención psicológica	No se plantean expresamente como lineamientos del modelo de atención, pero a través de distintas disposiciones, se contempla lo siguiente en concordancia con la ley federal: a), b) pero por mandato de autoridad y no se alude a conceptos que conduzcan a concebir al agresor como exclusivamente del sexo masculino, c), e), h), i), k)	a), b), g), h), i), k)
SE PREVÉ MODELO DE ATENCIÓN PROPIO Y EN QUÉ NIVELES DE GOBIERNO (ESTATAL Y/O MUNICIPAL)	Se prevé, facultativamente, modelo de atención a nivel federal, estatal y municipal. Se dispone que el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres diseñará un modelo de atención a implementar por parte de instituciones, centros de atención y refugios.	Sí, Estatal	A cargo del Sistema Estatal, diseñar modelo de atención "a los derechos fundamentales de las mujeres", con base en el cual se impulsará la creación de refugios	Sí, Estatal	Sí, Estatal
REFUGIO EXPLÍCITAMENTE COMO DERECHO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí, para mujeres e hijos/as tratándose de cualquier tipo de violencia	No	Sí, para mujeres e hijos/as tratándose de cualquier tipo de violencia	Sí
REFUGIO A ALGÚN TIPO DE FAMILIARES DE MUJERES VÍCTIMAS, COMO DERECHO EN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR	Hijas/os	Hijas/os	Hijas/os	A hijas/os en cualquier tipo de violencia	Hijas/os
CONCEPTOS RELACIONADOS CON VIOLENCIA PERMITEN CONTEMPLAR A PERSONA AGRESORA COMO ALGUIEN DE CUALQUIER SEXO	No, diversos conceptos y disposiciones de la ley, conducen a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	Sí	Sí	No, el concepto de "violencia sexual", conduce a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	No
DERECHO DE MUJERES INDÍGENAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE: CONTAR CON INTERPRETE Y, EN SU CASO, DEFENSOR DE OFICIO CON CONOCIMIENTO DE SU LENGUA Y CULTURA	Sí	No	No	No	No
ESTÁ PREVISTA LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LA ATENCIÓN Y REFUGIO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	No	Sí, sólo en lo relativo a refugios	Sí	Sí
CONTEMPLA TIPOS DE VIOLENCIA Y MODALIDADES CONFORME A LGAMVLV	Sí	Sí, pero falta violencia feminicida	Sí, pero No Define los Tipos de Violencia	Sí	Sí
CONTEMPLA ÓRDENES DE PROTECCIÓN Y ALERTA DE VIOLENCIA DE GÉNERO	Sí	No prevé alerta de violencia de género	Sí contempla órdenes de protección, pero remite a la Ley General en lo que respecta a la Alerta de Violencia de Género	Sí	No. En lo relativo a órdenes de protección, remite a la ley penal del Estado. La alerta de violencia de género la contempla como un elemento optativo que la autoridad puede contemplar en caso de violencia feminicida y prácticamente no hay disposición alguna de carácter concreto al respecto

Coahuila: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Coahuila de Zaragoza LAMVLVECZ

-El refugio es un derecho de las mujeres víctimas de violencia y en casos de violencia familiar, también tienen derecho a que sus hijas e hijos sean aceptados en el refugio también

-No habla de aspectos específicos sobre los que puede versar la discriminación –y que, por tanto, han de evitarse- como es la preferencia sexual. Ni reconoce a las mujeres indígenas los derechos específicos contemplados en la LGAMVLV

-No contempla a los sectores privado o social como partícipes en la creación de refugios.

-Permite entender a la persona agresora como perteneciente a cualquier sexo.

-El resto, en concordancia con LGAMVLV

Colima: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Colima LAMVLVEC

-Refugio como derecho para víctimas de todo tipo de violencia, con sus hijas e hijos menores.

-No se reconocen los derechos específicos de las mujeres indígenas que incluye la LGAMVLV.

-El resto, en concordancia con LGAMVLV

Chiapas: Ley de Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres del Estado de Chiapas LAMVLVEC

-Refugio como derecho de la víctima. No prevé los refugios privados.

-Permite entender a una persona de cualquier sexo como agresora

- Sí contempla el derecho de las mujeres indígenas a ser asistidas en todo momento por intérpretes y defensores sociales con conocimiento de su lengua y cultura

-En concordancia con LGAMVLV

Chihuahua: Ley Estatal de Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia LAMVLV

-Entre las funciones de refugios, está el proporcionar talleres educativos o recreativos

-No se definen los servicios que se prestarán en el refugio.

-No se hace una descripción específica de aspectos sobre los que puede existir –y se evitará- la discriminación.

-No se reconocen derechos de mujeres indígenas que contempla LGAMVLV

-El resto, en concordancia con LGAMVLV

Tabla 4.2 Disposiciones de las leyes de acceso respecto a la atención a las mujeres en situación de violencia

	FEDERACIÓN	COAHUILA	COLIMA	CHIAPAS	CHIHUAHUA
Ley	LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Coahuila de Zaragoza	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Colima	Ley de Acceso a una Vida Libre de Violencia para las Mujeres en el Estado de Chiapas	Ley Estatal del Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
TIPOS DE VIOLENCIA Y/O DE VÍCTIMAS PARA LOS QUE SE CONTEMPLA EXPRESAMENTE UN MODELO DE ATENCIÓN	a) Mujeres víctimas de violencia familiar y b) Víctimas en refugio	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios.	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Hace referencia también al diseño de un modelo estatal de atención específico para refugios. En materia de violencia familiar, remite al modelo de atención previsto en la Ley para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar; en materia de violencia institucional, se dispone la creación de un subprograma anual de capacitación y modificación conductual	Víctimas de todo tipo de violencia	Protocolos para la atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y para rehabilitación de agresores. Se hace referencia a que el Programa Estatal debe contemplar un modelo de asistencia a víctimas y rehabilitación de agresores en casos de <i>violencia familiar</i>
LINEAMIENTOS BÁSICOS DE ATENCIÓN CONTEMPLADOS EN LA LGAMVLV Y CONCORDANCIA DE LAS LEYES ESTATALES CON LOS MISMOS	PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR: a) Atención psicológica y jurídica especializada y gratuita; b) servicios reeducativos al agresor para eliminar conducta violenta (mediante eliminación de machismo y estereotipos de "supremacía masculina"); c) No brindar atención en mismo lugar ni por misma persona a víctima y a agresor; d) No prestarán servicios personas sancionadas por ejercer violencia; e) Evitar mediación o conciliación; f) Favorecer separación de agresor respecto de víctima; g) Favorecer instalación y mantenimiento de refugios para mujeres víctimas e hijas/os; h) Ubicación secreta de refugio; i) Atención psicológica y legal especializada y gratuita a refugiadas; j) Personal de refugio con cédula profesional acorde al servicio especializado que presten; k) No podrán laborar en refugio personas sancionadas por ejercer violencia	a), b), g), h), i)	a), b), e), g), h), k)	a), b), e), g), h), i), k)	a), b), c), d), e), g), h), i), k)
SE PREVÉ MODELO DE ATENCIÓN PROPIO Y EN QUÉ NIVELES DE GOBIERNO (ESTATAL Y/O MUNICIPAL)	Se prevé, facultativamente, modelo de atención a nivel federal, estatal y municipal. Se dispone que el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres diseñará un modelo de atención a implementar por parte de instituciones, centros de atención y refugios.	Sí, Estatal	Sí, Estatal	Sí, Estatal	Prevé "protocolos" de atención, mas no un modelo
REFUGIO EXPLÍCITAMENTE COMO DERECHO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí	Sí, para mujeres e hijos/as tratándose de cualquier tipo de violencia	Sí, para mujeres e hijos/as tratándose de cualquier tipo de violencia	Sí, para mujeres e hijos/as tratándose de cualquier tipo de violencia
REFUGIO A ALGÚN TIPO DE FAMILIARES DE MUJERES VÍCTIMAS, COMO DERECHO EN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR	Hijas/os	Hijas/os	Hijas/os	Hijas/os	Hijas/as
CONCEPTOS RELACIONADOS CON VIOLENCIA PERMITEN CONTEMPLAR A PERSONA AGRESORA COMO ALGUIEN DE CUALQUIER SEXO	No, diversos conceptos y disposiciones de la ley, conducen a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	Sí	No, el concepto de "violencia sexual", conduce a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	Sí	Sí
DERECHO DE MUJERES INDÍGENAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE: CONTAR CON INTÉRPRETE Y, EN SU CASO, DEFENSOR DE OFICIO CON CONOCIMIENTO DE SU LENGUA Y CULTURA	Sí	No	No	Sí	No
ESTÁ PREVISTA LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LA ATENCIÓN Y REFUGIO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
CONTEMPLA TIPOS DE VIOLENCIA Y MODALIDADES CONFORME A LGAMVLV	Sí	No, faltan por definir tipos (psicológica y física) y ámbitos	Sí	Sí y añade la violencia obstétrica, la violencia de los derechos reproductivos y la violencia moral	Sí
CONTEMPLA ÓRDENES DE PROTECCIÓN Y ALERTA DE VIOLENCIA DE GÉNERO	Sí	No	Prevé la alerta de género pero en materia de órdenes de protección remite a la Ley para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar del Estado	Remite a la Ley General para efectos de la alerta de violencia de género	No contempla órdenes de protección, pero sí la alerta de violencia de género

Distrito Federal: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal LAMVLVDF

- Refugio como derecho (y con hijas e hijos o dependientes si es violencia familiar) y públicos o privados.
- Se prevé una cédula de registro único para cada mujer atendida por violencia de género
- Se contemplan casas de emergencia (hasta por 3 días) y refugios.
- Se prevé la existencia de “refugios especializados” para víctimas de trata
- Se prevén las condiciones en que han de proporcionarse los servicios (ej. áreas suficientes, iluminadas y ventiladas)
- Se establece un Programa de Reinserción Social para las egresadas de los refugios.
- Prevé la figura de víctima directa e indirecta y las define (quien recibe la violencia y quien resulta afectada por ella, sin haberla recibido)
- No se contemplan derechos específicos que LGAMVLV reconoce a indígenas
- Resto en concordancia con LGAMVLV

Durango: Ley de las Mujeres para una Vida sin Violencia LMVSV

- A diferencia de la LGAMVLV, en ésta es posible entender a la persona agresora como alguien de cualquier sexo.
- Además de las funciones contempladas en la LGAMVLV, se prevé la gestión de vivienda para las usuarias, así como de protección legal para víctimas, denunciantes y testigos de la violencia de género.
- El Estado garantiza un apoyo económico temporal a las víctimas de violencia familiar que denuncien.
- No se prevé la participación del sector privado o social en la creación de refugios.
- El resto, en concordancia con LGAMVLV

Guanajuato: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato LPAEVEG

- Refugio como derecho y están contemplados tanto públicos como privados
- Autoridades pueden canalizar víctimas a refugios

- No se incluyen los derechos específicos que la LGAMVLV reconoce a mujeres indígenas y no se desarrolla el principio de “no discriminación” en torno a aspectos específicos como puede ser la preferencia sexual.

-Resto en concordancia con LGAMVLV

Guerrero: Ley Número 553 de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado Libre y Soberano de Guerrero LAMVLEVELSG

-No contempla explícitamente el refugio como derecho. Pueden ser públicos o privados.

-Autoridades pueden canalizar víctimas a refugios

-No contempla los derechos reconocidos en LGAMVLV a mujeres indígenas

-Resto en concordancia con LGAMVLV

Tabla 4.3 Disposiciones de las leyes de acceso respecto a la atención a las mujeres en situación de violencia

	FEDERACIÓN	DISTRITO FEDERAL	DURANGO	GUANAJUATO	GUERRERO
Ley	LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal	Ley de las Mujeres para una Vida sin Violencia	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Guanajuato	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado Libre y Soberano de Guerrero
TIPOS DE VIOLENCIA Y/O DE VÍCTIMAS PARA LOS QUE SE CONTEMPLA EXPRESAMENTE UN MODELO DE ATENCIÓN	a) Mujeres víctimas de violencia familiar y b) Víctimas en refugio	Modelo Único de Atención (víctimas de todo tipo de violencia y por parte de centros de atención, centros de refugio, casas de emergencia y refugios especializados). En el caso de víctimas de trata, también se estará a las disposiciones del Programa que refiere la Ley para Prevenir y Erradicar la Trata de Personas, el Abuso Sexual y la Explotación Sexual Comercial Infantil para el Distrito Federal	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Hace referencia también al diseño de un modelo estatal de atención específico para refugios	Hace referencia a modelo de atención para los "derechos humanos y ciudadanos de las mujeres" (conforme a éste operarán los refugios)	Se hace referencia a la atención de las mujeres violentadas en todos los ámbitos de la vida, pero sólo se contemplan disposiciones específicas sobre un modelo de atención a las víctimas de violencia familiar y se hace referencia al diseño de un modelo de atención a víctimas en refugios... y el apartado sobre refugios se centra exclusivamente en las víctimas de violencia familiar
LINEAMIENTOS BÁSICOS DE ATENCIÓN CONTEMPLADOS EN LA LGAMVLV Y CONCORDANCIA DE LAS LEYES ESTATALES CON LOS MISMOS	PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR: a) Atención psicológica y jurídica especializada y gratuita; b) servicios reeducativos al agresor para eliminar conducta violenta (mediante eliminación de machismo y estereotipos de "supremacía masculina"); c) No brindar atención en mismo lugar ni por misma persona a víctima y a agresor; d) No prestarán servicios personas sancionadas por ejercer violencia; e) Evitar mediación o conciliación; f) Favorecer separación de agresor respecto de víctima; g) Favorecer instalación y mantenimiento de refugios para mujeres víctimas e hijas/os; h) Ubicación secreta de refugio; i) Atención psicológica y legal especializada y gratuita a refugiadas; j) Personal de refugio con cédula profesional acorde al servicio especializado que presten; k) No podrán laborar en refugio personas sancionadas por ejercer violencia	a), b), g), i)	a), b), c), d), e), g), h), i), j), k)	a), b), d), e), g), h), i), k)	a), b), e), f), g), h), i)
SE PREVÉ MODELO DE ATENCIÓN PROPIO Y EN QUÉ NIVELES DE GOBIERNO (ESTATAL Y/O MUNICIPAL)	Se prevé, facultativamente, modelo de atención a nivel federal, estatal y municipal. Se dispone que el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres diseñará un modelo de atención a implementar por parte de instituciones, centros de atención y refugios.	Sí, Local	Sí, Estatal	Sí, Estatal	Sí, Estatal
REFUGIO EXPLÍCITAMENTE COMO DERECHO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí, para mujeres e hijos/as tratándose de cualquier tipo de violencia y en casos de trata	Sí, para mujeres e hijos/as tratándose de cualquier tipo de violencia	Sí	No
REFUGIO A ALGÚN TIPO DE FAMILIARES DE MUJERES VÍCTIMAS, COMO DERECHO EN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR	Hijas/os	Hijas/os	Hijas/os	Hijas/os	No
CONCEPTOS RELACIONADOS CON VIOLENCIA PERMITEN CONTEMPLAR A PERSONA AGRESORA COMO ALGUIEN DE CUALQUIER SEXO	No, diversos conceptos y disposiciones de la ley, conducen a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	Sí	Sí	Sí	No, el concepto de "violencia sexual", conduce a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino
DERECHO DE MUJERES INDÍGENAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE: CONTAR CON INTÉRPRETE Y, EN SU CASO, DEFENSOR DE OFICIO CON CONOCIMIENTO DE SU LENGUA Y CULTURA	Sí	No	Sí	No	No
ESTÁ PREVISTA LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LA ATENCIÓN Y REFUGIO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí	Sí	Sí	No
CONTEMPLA TIPOS DE VIOLENCIA Y MODALIDADES CONFORME A LGAMVLV	Sí	Sí y añade la violencia contra los derechos reproductivos	Sí y se añade la violencia obstétrica	Sí y añade la violencia obstétrica	Sí
CONTEMPLA ÓRDENES DE PROTECCIÓN Y ALERTA DE VIOLENCIA DE GÉNERO	Sí	Sí	Sí, entre las órdenes de protección, contempla la canalización a refugios	No prevé alerta de violencia de género	Sí

Hidalgo: Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Hidalgo LAMVLVEH

- Refugio como derecho (y en violencia fam., con hijas e hijos) y públicos o privados
- Mismas funciones y servicios que en LGAMVLV, pero no contempla programas reeducativos ni bolsa de trabajo
- No se contemplan los derechos específicos que LGAMVLV reconoce a mujeres indígenas
- Resto en concordancia con LGAMVLV

Jalisco Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia LAMVLVEJ

- El refugio, como derecho, está previsto explícitamente para mujeres víctimas de violencia familiar y sus hijas e hijos menores, esto es, excluye a las víctimas de otros tipos de violencia
- Recibirán refugio tanto víctimas “directas” como “indirectas” de la violencia (términos entrecomillados, no definidos)
- No se prevé explícitamente la creación de refugios por parte de sectores privado o social.
- No se prevé asesoría jurídica a las víctimas ni, de modo específico, vestido, calzado o alimentos.
- No habla de aspectos específicos sobre los que puede versar la discriminación –y que, por tanto, han de evitarse- como es la preferencia sexual. Ni reconoce a las mujeres indígenas los derechos específicos contemplados en la LGAMVLV
- El resto, en concordancia con LGAMVLV

Estado de México: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México LAMVLVEM

- Refugio como derecho (hijas e hijos también si es violencia familiar) y públicos o privados
- En concordancia con LGAMVLV

Michoacán: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Michoacán de Ocampo LAMVLVEMO

- No se plantea explícitamente como derecho de las víctimas el contar con refugio
- No se incluyen los derechos específicos que la LGAMVLV reconoce a mujeres indígenas y no se desarrolla el principio de “no discriminación” en torno a aspectos específicos como puede ser la preferencia sexual (salvo en el apartado de las medidas que el Estado debe tomar en materia de violencia laboral y docente, art. 11)
- El resto, en concordancia con LGAMVLV

Tabla 4.4 Disposiciones de las leyes de acceso respecto a la atención a las mujeres en situación de violencia

	FEDERACIÓN	HIDALGO	JALISCO	MÉXICO	MICHOACÁN
Ley	LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Hidalgo	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Michoacán de Ocampo
TIPOS DE VIOLENCIA Y/O DE VÍCTIMAS PARA LOS QUE SE CONTEMPLA EXPRESAMENTE UN MODELO DE ATENCIÓN	a) Mujeres víctimas de violencia familiar y b) Víctimas en refugio	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Se prevén también modelos específicos para la atención de víctimas de violencia familiar y otro para las víctimas en refugio	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios.	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Hace referencia también al diseño de un modelo estatal de atención específico para refugios: "Modelo de Atención a Víctimas en los Refugios"	Modelo Único de Atención (víctimas de todo tipo de violencia)
LINEAMIENTOS BÁSICOS DE ATENCIÓN CONTEMPLADOS EN LA LGAMVLV Y CONCORDANCIA DE LAS LEYES ESTATALES CON LOS MISMOS	PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR: a) Atención psicológica y jurídica especializada y gratuita; b) servicios reeducativos al agresor para eliminar conducta violenta (mediante eliminación de machismo y estereotipos de "supremacía masculina"); c) No brindar atención en mismo lugar ni por misma persona a víctima y a agresor; d) No prestarán servicios personas sancionadas por ejercer violencia; e) Evitar mediación o conciliación; f) Favorecer separación de agresor respecto de víctima; g) Favorecer instalación y mantenimiento de refugios para mujeres víctimas e hijas/os; h) Ubicación secreta de refugio; i) Atención psicológica y legal especializada y gratuita a refugiadas; j) Personal de refugio con cédula profesional acorde al servicio especializado que presten; k) No podrán laborar en refugio personas sancionadas por ejercer violencia	a), b), c), d), e), f), g), h), j), i)	a), b), c), e), h) no se cumple cabalmente pues se deja a criterio de quien dirige el refugio el revelar o no la ubicación de éste	a), b), e), f), g), h), i), k)	a), b), c), d), e), g), h), i), j), k)
SE PREVÉ MODELO DE ATENCIÓN PROPIO Y EN QUÉ NIVELES DE GOBIERNO (ESTATAL Y/O MUNICIPAL)	Se prevé, facultativamente, modelo de atención a nivel federal, estatal y municipal. Se dispone que el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres diseñará un modelo de atención a implementar por parte de instituciones, centros de atención y refugios.	Sí, Estatal	Sí, Estatal	Sí, Estatal	Sí, Estatal
REFUGIO EXPLÍCITAMENTE COMO DERECHO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí, para mujeres e hijos/as tratándose de cualquier tipo de violencia
REFUGIO A ALGÚN TIPO DE FAMILIARES DE MUJERES VÍCTIMAS, COMO DERECHO EN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR	Hijas/os	Hijas/os menores	Hijas/os	Hijas/os	Hijas/os
CONCEPTOS RELACIONADOS CON VIOLENCIA PERMITEN CONTEMPLAR A PERSONA AGRESORA COMO ALGUIEN DE CUALQUIER SEXO	No, diversos conceptos y disposiciones de la ley, conducen a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	No, al "generador de violencia" se le asocia con estereotipos de "supremacía masculina" como un factor motivante de su violencia	Sí	No, el concepto de "violencia sexual", conduce a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	Sí
DERECHO DE MUJERES INDÍGENAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE: CONTAR CON INTERPRETE Y, EN SU CASO, DEFENSOR DE OFICIO CON CONOCIMIENTO DE SU LENGUA Y CULTURA	Sí	No	No	Se contempla la atención a mujeres indígenas en su lengua, mas no se hace alusión al conocimiento de su cultura	No
ESTÁ PREVISTA LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LA ATENCIÓN Y REFUGIO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí	No	Sí y deberán adoptar el Modelo de atención creado por el Sistema Estatal	No
CONTEMPLA TIPOS DE VIOLENCIA Y MODALIDADES CONFORME A LGAMVLV	Sí	Sí	No contempla Tipos de violencia. Las modalidades sí	Sí	Sí
CONTEMPLA ÓRDENES DE PROTECCIÓN Y ALERTA DE VIOLENCIA DE GÉNERO	Sí	Sí contempla órdenes de protección, pero no la alerta de violencia de género, en lo respectivo a ésta simplemente remite a la LGAMVLV	No contempla órdenes de protección (remite a leyes "cívil" y "penal". Sí prevé la alerta de violencia de género	Sí	Sí

Morelos: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos LAMVLVEM

- No se plantea refugio como derecho. No se prevé la participación de sectores social o privado.
- No se contemplan los derechos específicos que LGAMVLV reconoce a mujeres indígenas
- Resto en concordancia con LGAMVLV

Nayarit: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Nayarit LAMVLVEN

- El refugio como derecho de las mujeres víctimas de violencia, al cual también podrán ingresar sus hijas e hijos menores.
- No se prevé explícitamente la creación de refugios por parte de sectores privado o social.
- No hace referencia a los derechos específicos que la LGAMVLV reconoce a las mujeres indígenas
- El resto en concordancia con LGAMVLV

Nuevo León: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia LAMVLV

- Los refugios son para mujeres víctimas y, en caso de violencia familiar, también para sus familiares menores de edad o incapaces.
- Autoridades podrán canalizar víctimas a los refugios.
- No habla de aspectos específicos sobre los que puede versar la discriminación –y que, por tanto, han de evitarse- como es la preferencia sexual, ni reconoce a las mujeres indígenas los derechos específicos contemplados en la LGAMVLV
- Los refugios deberán ser registrados y supervisados por la Secretaría de Salud
- El resto, en concordancia con LGAMVLV

Oaxaca: Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de Género LAMVLVEO

- Refugio como derecho para víctimas e hijas e hijos. No se prevén refugios privados.
- Mismas funciones y servicios que en LGAMVLV, pero se agrega ludoteca
- No contempla los derechos específicos que la LGAMVLV reconoce a las mujeres indígenas (intérprete y defensor de oficio con conocimiento de su lengua y costumbres)
- Resto, en concordancia con LGAMVLV.

Tabla 4.5 Disposiciones de las leyes de acceso respecto a la atención a las mujeres en situación de violencia

	FEDERACIÓN	MORELOS	NAYARIT	NUEVO LEÓN	OAXACA
Ley	LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Morelos	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de Género
TIPOS DE VIOLENCIA Y/O DE VÍCTIMAS PARA LOS QUE SE CONTEMPLA EXPRESAMENTE UN MODELO DE ATENCIÓN	a) Mujeres víctimas de violencia familiar y b) Víctimas en refugio	Se prevén modelos distintos según los siguientes ámbitos de violencia: familiar, laboral-docente, institucional-feminicida. También se prevé uno para la atención a víctimas en refugios	Se prevé la posible existencia de modelos de acuerdo a distintos tipos de violencia y se establecen lineamientos generales. Sin embargo, se prevén específicamente los modelos de atención para víctimas de violencia familiar y para víctimas en refugios	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Hace referencia también al diseño de un modelo estatal de atención específico para refugios	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios.
LINEAMIENTOS BÁSICOS DE ATENCIÓN CONTEMPLADOS EN LA LGAMVLV Y CONCORDANCIA DE LAS LEYES ESTATALES CON LOS MISMOS	PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR: a) Atención psicológica y jurídica especializada y gratuita; b) servicios reeducativos al agresor para eliminar conducta violenta (mediante eliminación de machismo y estereotipos de "supremacía masculina"); c) No brindar atención en mismo lugar ni por misma persona a víctima y a agresor; d) No prestarán servicios personas sancionadas por ejercer violencia; e) Evitar mediación o conciliación; f) Favorecer separación de agresor respecto de víctima; g) Favorecer instalación y mantenimiento de refugios para mujeres víctimas e hijas/os; h) Ubicación secreta de refugio; i) Atención psicológica y legal especializada y gratuita a refugiadas; j) Personal de refugio con cédula profesional acorde al servicio especializado que presten; k) No podrán laborar en refugio personas sancionadas por ejercer violencia	a), e), h)	a), el b) se contempla pero ambiguamente, pues no se especifica que se proporcionará reeducación al agresor en materia de género y violencia, e), g), h), j)	a), d), f), h), i), j), k)	a) - k)... c) (en casos de violencia familiar)
SE PREVÉ MODELO DE ATENCIÓN PROPIO Y EN QUÉ NIVELES DE GOBIERNO (ESTATAL Y/O MUNICIPAL)	Se prevé, facultativamente, modelo de atención a nivel federal, estatal y municipal. Se dispone que el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres diseñará un modelo de atención a implementar por parte de instituciones, centros de atención y refugios.	Diversos modelos estatales que serán registrados y se ofrece la posibilidad a organizaciones civiles de registrar sus propios modelos, de tenerlos.	Sí, Estatal	Sí, Estatal y municipal	Sí, Estatal
REFUGIO EXPLÍCITAMENTE COMO DERECHO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí	Sí, para mujeres e hijos/as tratándose de cualquier tipo de violencia	Sí	Sí, para mujeres e hijos/as tratándose de cualquier tipo de violencia
REFUGIO A ALGÚN TIPO DE FAMILIARES DE MUJERES VÍCTIMAS, COMO DERECHO EN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR	Hijas/os	Hijas/os menores de edad	Hijas/os	Familiares menores de edad e incapaces	Hijas/os
CONCEPTOS RELACIONADOS CON VIOLENCIA PERMITEN CONTEMPLAR A PERSONA AGRESORA COMO ALGUIEN DE CUALQUIER SEXO	No, diversos conceptos y disposiciones de la ley, conducen a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	No, el concepto de "violencia sexual", conduce a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	Sí	No	En lo relativo a la violencia familiar, se identifica la conducta del agresor con estereotipos de supremacía masculina
DERECHO DE MUJERES INDÍGENAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE: CONTAR CON INTÉRPRETE Y, EN SU CASO, DEFENSOR DE OFICIO CON CONOCIMIENTO DE SU LENGUA Y CULTURA	Sí	No	No	No	No
ESTÁ PREVISTA LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LA ATENCIÓN Y REFUGIO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	No	Sí	Sí	Sí
CONTEMPLA TIPOS DE VIOLENCIA Y MODALIDADES CONFORME A LGAMVLV	Sí	Sí	Sí	Sí, pero se omite la violencia feminicida y la violencia familiar no considera las relaciones de hecho	Sí
CONTEMPLA ÓRDENES DE PROTECCIÓN Y ALERTA DE VIOLENCIA DE GÉNERO	Sí	En ambos casos, remite a la LGAMVLV	Sí, pero en cuanto a órdenes de protección contempla sólo unos lineamientos generales y remite para lo específico al Código de Procedimientos Civiles	No se contempla alerta de violencia de género	Remite a la Ley General para efectos de la alerta de violencia de género

Puebla: Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla LAMVLVEP

-Esta ley no contempla la figura del “refugio”

-Esta ley no contempla la figura de “víctima”

-En lugar de “agresor” o “persona agresora”, habla de “presunto o presunta generador de violencia”

-Permite entender a una persona de cualquier sexo como generadora de violencia

-Hace referencia a “instituciones públicas o privadas” que prestarán atención a “las mujeres ofendidas” por la violencia

-Se prevé como derecho de las “ofendidas”, contar con “resguardo” de las mencionadas instituciones cuando lo requieran y, en caso de violencia familiar, podrán recibir tal resguardo en compañía de sus hijas e hijos menores

-Es ambigua la figura de las “instituciones públicas o privadas”, pues no queda claro cómo se distinguen las que prestan “resguardo” a la víctima de las que no lo hacen. En cuanto al resguardo, las funciones y servicios que se ofrecen son similares a los de la LGAMVLV.

- No reconoce los derechos a indígenas contemplados en LGAMVLV

Querétaro Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia LEAVLV

-Refugio como derecho, puede ser público o privado. En violencia familiar, también para hijas e hijos menores

-Funciones y servicios similares a LGAMVLV, pero no se prevé capacitación ni bolsa de trabajo

-No se hace mención de los derechos de mujeres indígenas contemplados en la LGAMVLV.

-El resto, en concordancia con la LGAMVLV.

Quintana Roo: Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia del Estado de Quintana Roo LAVLVEQR

-Refugio como derecho de víctimas. No prevé refugios privados

-No contempla los derechos particulares que la LGAMVLV reconoce a las mujeres indígenas.

-En concordancia con LGAMVLV

San Luis Potosí: Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia del Estado de San Luis Potosí LAMVLVESLP

- Refugio como derecho (y en caso de violencia familiar, también se incluye a hijas e hijos) y puede ser público o privado
- Contempla el refugio también como parte de las órdenes de protección
- No incluye los derechos específicos de indígenas, contemplados en la LGAMVLV
- Resto en concordancia con LGAMVLV

Tabla 4.6 Disposiciones de las leyes de acceso respecto a la atención a las mujeres en situación de violencia

	FEDERACIÓN	PUEBLA	QUERÉTARO	QUINTANA ROO	SAN LUIS POTOSÍ
Ley	LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA	Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla	Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de San Luis Potosí
TIPOS DE VIOLENCIA Y/O DE VÍCTIMAS PARA LOS QUE SE CONTEMPLA EXPRESAMENTE UN MODELO DE ATENCIÓN	a) Mujeres víctimas de violencia familiar y b) Víctimas en refugio	No hay el concepto de "víctima" sino de "ofendida". Para mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en dependencias, entidades e "instituciones públicas o privadas encargadas de la atención para mujeres ofendidas por violencia"	Un modelo integral de atención a mujeres víctimas y a agresores de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. En materia de violencia familiar, prevé un modelo de atención para el cual remite a los códigos civil y penal del Estado	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Se prevé también modelos específicos para la atención de víctimas en refugio	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Hace referencia también al diseño de un modelo estatal de atención específico para violencia familiar y otro para refugios.
LINEAMIENTOS BÁSICOS DE ATENCIÓN CONTEMPLADOS EN LA LGAMVLV Y CONCORDANCIA DE LAS LEYES ESTATALES CON LOS MISMOS	PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR: a) Atención psicológica y jurídica especializada y gratuita; b) servicios reeducativos al agresor para eliminar conducta violenta (mediante eliminación de machismo y estereotipos de "supremacía masculina"); c) No brindar atención en mismo lugar ni por misma persona a víctima y a agresor; d) No prestarán servicios personas sancionadas por ejercer violencia; e) Evitar mediación o conciliación; f) Favorecer separación de agresor respecto de víctima; g) Favorecer instalación y mantenimiento de refugios para mujeres víctimas e hijas/os; h) Ubicación secreta de refugio; i) Atención psicológica y legal especializada y gratuita a refugiadas; j) Personal de refugio con cédula profesional acorde al servicio especializado que presten; k) No podrán laborar en refugio personas sancionadas por ejercer violencia	No hay concepto de "refugio" sino de "instituciones públicas y privadas" a), c), d), f), g) en este caso no queda claro, pues habla de creación de "instituciones públicas o privadas" que atiendan a las mujeres "ofendidas" por la violencia, h), k)	a), b), e), g), h)	Para víctimas de violencia familiar: a) - k)	a), b), c), d), e), f), g), h), i), k)
SE PREVÉ MODELO DE ATENCIÓN PROPIO Y EN QUÉ NIVELES DE GOBIERNO (ESTATAL Y/O MUNICIPAL)	Se prevé, facultativamente, modelo de atención a nivel federal, estatal y municipal. Se dispone que el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres diseñará un modelo de atención a implementar por parte de instituciones, centros de atención y refugios.	Sí, Estatal	Sí, Estatal	Sí, Estatal y municipal	Sí, Estatal
REFUGIO EXPLÍCITAMENTE COMO DERECHO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Se habla de "resguardo" en instituciones públicas o privadas	Sí	Sí	Sí
REFUGIO A ALGÚN TIPO DE FAMILIARES DE MUJERES VÍCTIMAS, COMO DERECHO EN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR	Hijas/os	No queda claro. Se indica que en casos de violencia familiar, las "ofendidas" podrán acudir a instituciones públicas o privadas con sus hijas/os	Hijas/os	Hijas/os	Hijas/os
CONCEPTOS RELACIONADOS CON VIOLENCIA PERMITEN CONTEMPLAR A PERSONA AGRESORA COMO ALGUIEN DE CUALQUIER SEXO	No, diversos conceptos y disposiciones de la ley, conducen a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	Sí	No, el concepto de "violencia sexual", conduce a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	No	No, el concepto de "violencia sexual", conduce a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino
DERECHO DE MUJERES INDÍGENAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE: CONTAR CON INTERPRETE Y, EN SU CASO, DEFENSOR DE OFICIO CON CONOCIMIENTO DE SU LENGUA Y CULTURA	Sí	No	No	No	No
ESTÁ PREVISTA LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LA ATENCIÓN Y REFUGIO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
CONTEMPLA TIPOS DE VIOLENCIA Y MODALIDADES CONFORME A LGAMVLV	Sí	Sí	Sí	Sí y se añade violencia moral	Sí
CONTEMPLA ÓRDENES DE PROTECCIÓN Y ALERTA DE VIOLENCIA DE GÉNERO	Sí	Remite a la Ley General para efectos de la alerta de violencia de género	Remite a la LGAMVLV para lo relativo a la alerta de violencia de género.	Sí	Contempla el refugio entre las órdenes de protección

Sinaloa: Ley de Acceso a las Mujeres a una vida libre de violencia para el Estado de Sinaloa LAMVLVES

-Mujeres en riesgo moderado, medio y alto podrán recibir refugio, pero no se definen estos niveles de riesgo.

-No se definen los servicios que se prestarán en el refugio.

-No se especifican los derechos de mujeres indígenas, previstos en LGAMVLV.

-El resto, de concordancia con ésta.

Sonora: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Sonora LAMVLVES

-No se reconocen los derechos específicos de las indígenas, planteados en la LGAMVLV.

-El resto, de conformidad con tal ley.

Tabasco: Ley Estatal de Acceso a las Mujeres a Una Vida Libre de Violencia LEAMVLV

-No contempla un apartado específico sobre refugios ni el refugio como un derecho.

-Permite entender a quien ejerce violencia, como una persona de cualquier sexo

-Especifica funciones en la atención a víctimas de violencia, entre las que está el brindar refugio con atención médica, psicológica, jurídica especializada y gratuita.

-No se especifican los servicios a recibir en refugio.

-Se prevé que mujeres indígenas recibirán atención en su lengua, mas no se habla de que se cuente con personal con conocimiento de su cultura, ni con un defensor de oficio que cumpla tales características (conocimiento de lengua y cultura)

Tamaulipas: Ley para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres LPASEVM

-El refugio como derecho de las mujeres víctimas de violencia, pudiendo sus hijas e hijos menores de edad, refugiarse con ellas.

-No habla de aspectos específicos sobre los que puede versar la discriminación –y que, por tanto, han de evitarse- como es la preferencia sexual. Ni reconoce a las mujeres indígenas los derechos específicos contemplados en la LGAMVLV

-No se prevé explícitamente la creación de refugios por parte de sectores privado o social.

-No se contempla capacitación laboral ni bolsa de trabajo

-El resto, en concordancia con LGAMVLV.

Tabla 4.7 Disposiciones de las leyes de acceso respecto a la atención a las mujeres en situación de violencia

	FEDERACIÓN	SINALOA	SONORA	TABASCO	TAMAULIPAS
Ley	LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Sinaloa	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Sonora	Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Ley para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres
TIPOS DE VIOLENCIA Y/O DE VÍCTIMAS PARA LOS QUE SE CONTEMPLA EXPRESAMENTE UN MODELO DE ATENCIÓN	a) Mujeres víctimas de violencia familiar y b) Víctimas en refugio	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Hace referencia también al diseño de un modelo estatal de atención específico para refugios	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Hace referencia también al diseño de un modelo estatal de atención específico para refugios	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Hace referencia también al diseño de un modelo estatal de atención específico para violencia familiar y otro para refugios.	Víctimas de violencia familiar, otro para víctimas de violencia comunitaria, otro para víctimas en refugios
LINEAMIENTOS BÁSICOS DE ATENCIÓN CONTEMPLADOS EN LA LGAMVLV Y CONCORDANCIA DE LAS LEYES ESTATALES CON LOS MISMOS	PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR: a) Atención psicológica y jurídica especializada y gratuita; b) servicios reeducativos al agresor para eliminar conducta violenta (mediante eliminación de machismo y estereotipos de "supremacía masculina"); c) No brindar atención en mismo lugar ni por misma persona a víctima y a agresor; d) No prestarán servicios personas sancionadas por ejercer violencia; e) Evitar mediación o conciliación; f) Favorecer separación de agresor respecto de víctima; g) Favorecer instalación y mantenimiento de refugios para mujeres víctimas e hijas/os; h) Ubicación secreta de refugio; i) Atención psicológica y legal especializada y gratuita a refugiadas; j) Personal de refugio con cédula profesional acorde al servicio especializado que presten; k) No podrán laborar en refugio personas sancionadas por ejercer violencia	a), b) sin alusión a machismo o supremacía masculina, g), h), i), k)	a), b) sin alusión a machismo o supremacía masculina, g), h), i), k)	a), b), e), h), i)	a), b), f), i)
SE PREVÉ MODELO DE ATENCIÓN PROPIO Y EN QUÉ NIVELES DE GOBIERNO (ESTATAL Y/O MUNICIPAL)	Se prevé, facultativamente, modelo de atención a nivel federal, estatal y municipal. Se dispone que el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres diseñará un modelo de atención a implementar por parte de instituciones, centros de atención y refugios.	Sí, Estatal	Sí, Estatal	Sí, Estatal	Sí, Estatal y municipal
REFUGIO EXPLÍCITAMENTE COMO DERECHO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí, para mujeres e hijos/as tratándose de cualquier tipo de violencia	Sí	Sí, para mujeres e hijos/as tratándose de cualquier tipo de violencia	Sí
REFUGIO A ALGÚN TIPO DE FAMILIARES DE MUJERES VÍCTIMAS, COMO DERECHO EN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR	Hijas/os	Hijas/os	Hijas/os	Hijas/os	Hijas/os
CONCEPTOS RELACIONADOS CON VIOLENCIA PERMITEN CONTEMPLAR A PERSONA AGRESORA COMO ALGUIEN DE CUALQUIER SEXO	No, diversos conceptos y disposiciones de la ley, conducen a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	No, el concepto de "violencia sexual", conduce a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	No, el concepto de "violencia sexual", conduce a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	Hace referencia a supremacía de género, misoginia y patrones machistas como causas de violencia ejercida	Sí
DERECHO DE MUJERES INDÍGENAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE: CONTAR CON INTÉRPRETE Y, EN SU CASO, DEFENSOR DE OFICIO CON CONOCIMIENTO DE SU LENGUA Y CULTURA	Sí	No	No	Se prevé atención a mujeres indígenas en su lengua, mas no por quienes conozcan su cultura	No
ESTÁ PREVISTA LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LA ATENCIÓN Y REFUGIO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí	Sí	No	Sí
CONTEMPLA TIPOS DE VIOLENCIA Y MODALIDADES CONFORME A LGAMVLV	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
CONTEMPLA ÓRDENES DE PROTECCIÓN Y ALERTA DE VIOLENCIA DE GÉNERO	Sí	Entre las órdenes de protección, contempla la canalización a refugios. La alerta de género no la prevé como una facultad estatal sino que plantea que coadyuvará al gobierno federal cuando éste la dicte	Sí	Sí	Sí

Tlaxcala: Ley que Garantiza el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Estado de Tlaxcala LGAMVLVET

- No contiene un apartado sobre refugios
- Derecho de las mujeres contar con refugio para ellas y sus hijas e hijos (esto último no lo limita a violencia familiar), pero remite al Reglamento de cada refugio para conocer la temporalidad que la que la usuaria gozará en el respectivo refugio
- Permite entender a una persona de cualquier sexo como agresor/a e incluso a personas morales
- Define los derechos de las usuarias en refugios e incluye ahí los servicios que habrán de recibir (concordancia con LGAMVLV)
- No reconoce los derechos concretos contenidos en la LGAMVLV, respecto de las indígenas

Veracruz: Ley Número 235 de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz LAMVLEVL

- Refugio como derecho, público o privado
- No contempla los derechos específicos de indígenas incluidos en la LGAMVLV
- En concordancia con LGAMVLV

Yucatán: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Yucatán LAMVLE

- Refugio como derecho de la víctima. No se prevén refugios privados
- Autoridades canalizarán víctimas a refugios
- No reconoce a las mujeres indígenas los derechos específicos (intérprete y defensor de oficio conocedores de su cultura y lengua) contemplados en la LGAMVLV.
- Se limita el concepto de “relación de hecho” a aquella relación que sostengan **un hombre y una mujer** que **cohabiten** por determinado tiempo, con lo cual se excluye del amparo de esta ley a aquellas mujeres que no hayan cohabitado con su agresor y a aquellas que sean violentadas por una mujer con quien sostengan una relación sentimental
- Resto en concordancia con LGAMVLV.

Zacatecas: Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas LAMVLEZ

- No se menciona explícitamente el refugio como un derecho de las mujeres víctimas de violencia
- Representantes de refugios y centros de atención pueden solicitar órdenes de protección.

-No se reconocen a las mujeres indígenas los derechos específicos que contempla la LGAMVLV y no se alude a aspectos específicos sobre los que puede versar la discriminación –y evitarse.

-Además de las funciones contempladas en la LGAMVLV, se prevé la gestión de vivienda para las usuarias, así como de protección legal para víctimas, denunciantes y testigos de la violencia de género; también se cuenta con ludoteca.

-Contempla talleres de capacitación, educativos o de recreación para las víctimas

-El resto, en concordancia con LGAMVLV.

Tabla 4.8 Disposiciones de las leyes de acceso respecto a la atención a las mujeres en situación de violencia

	FEDERACIÓN	TLAXCALA	VERACRUZ	YUCATÁN	ZACATECAS
Ley	LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA	Ley que Garantiza el Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Estado de Tlaxcala	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Yucatán	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Zacatecas
TIPOS DE VIOLENCIA Y/O DE VÍCTIMAS PARA LOS QUE SE CONTEMPLA EXPRESAMENTE UN MODELO DE ATENCIÓN	a) Mujeres víctimas de violencia familiar y b) Víctimas en refugio	Se prevén modelos distintos según los siguientes ámbitos de violencia: familiar, laboral-docente e institucional. También se prevé uno para la atención a víctimas en refugios	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Hace referencia también al diseño de un modelo estatal de atención específico para violencia familiar y otro para refugios.	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios. Se prevé también modelos específicos para la atención de víctimas en refugio y se señalan lineamientos básicos para el diseño de modelos de atención a víctimas de violencia sexual. Las mujeres víctimas que sostengan una relación no consanguínea ni de afinidad con otra mujer no están contempladas en la ley para su atención.	Mujeres víctimas de todo tipo de violencia, a instrumentar en instituciones, centros de atención y refugios.
LINEAMIENTOS BÁSICOS DE ATENCIÓN CONTEMPLADOS EN LA LGAMVLV Y CONCORDANCIA DE LAS LEYES ESTATALES CON LOS MISMOS	PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR: a) Atención psicológica y jurídica especializada y gratuita; b) servicios reeducativos al agresor para eliminar conducta violenta (mediante eliminación de machismo y estereotipos de "supremacía masculina"); c) No brindar atención en mismo lugar ni por misma persona a víctima y a agresor; d) No prestarán servicios personas sancionadas por ejercer violencia; e) Evitar mediación o conciliación; f) Favorecer separación de agresor respecto de víctima; g) Favorecer instalación y mantenimiento de refugios para mujeres víctimas e hijas/os; h) Ubicación secreta de refugio; i) Atención psicológica y legal especializada y gratuita a refugiadas; j) Personal de refugio con cédula profesional acorde al servicio especializado que presten; k) No podrán laborar en refugio personas sancionadas por ejercer violencia	a), b), e), g), h), i)	a), b), e), g), h), i), k)	a), b), d), g), h), i), k)	a), b), c), d), e), g), h), i), j), k)
SE PREVÉ MODELO DE ATENCIÓN PROPIO Y EN QUÉ NIVELES DE GOBIERNO (ESTATAL Y/O MUNICIPAL)	Se prevé, facultativamente, modelo de atención a nivel federal, estatal y municipal. Se dispone que el Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres diseñará un modelo de atención a implementar por parte de instituciones, centros de atención y refugios.	Diversos modelos estatales que serán registrados y se ofrece la posibilidad a organizaciones civiles de registrar sus propios modelos, de tenerlos.	Sí, Estatal	Sí	Sí, Estatal
REFUGIO EXPLÍCITAMENTE COMO DERECHO DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí, pero la duración de la estancia la determina "el reglamento de cada refugio"	Sí	Sí	No
REFUGIO A ALGÚN TIPO DE FAMILIARES DE MUJERES VÍCTIMAS, COMO DERECHO EN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR	Hijas/os	Hijas/os menores, pero la duración de la estancia la determina "el reglamento de cada refugio"	Hijas/os	No	No
CONCEPTOS RELACIONADOS CON VIOLENCIA PERMITEN CONTEMPLAR A PERSONA AGRESORA COMO ALGUIEN DE CUALQUIER SEXO	No, diversos conceptos y disposiciones de la ley, conducen a considerar a la persona agresora exclusivamente como alguien del sexo masculino	Sí	Se vincula el ejercicio de la violencia, con estereotipos de supremacía "de género"	No	Sí
DERECHO DE MUJERES INDÍGENAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE: CONTAR CON INTÉRPRETE Y, EN SU CASO, DEFENSOR DE OFICIO CON CONOCIMIENTO DE SU LENGUA Y CULTURA	Sí	No	Se prevé la atención a las indígenas, en su lengua, mas no por alguien que tenga conocimiento de su cultura	No	No
ESTÁ PREVISTA LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LA ATENCIÓN Y REFUGIO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
CONTEMPLA TIPOS DE VIOLENCIA Y MODALIDADES CONFORME A LGAMVLV	Sí	Sí	Sí y, como tipo, se añade la violencia obstétrica. Como modalidad, se añade "violencia de género" y "violencia en el ámbito familiar equiparada" sin que esta última se distinga de la "violencia en el ámbito familiar"	Sí	Sí
CONTEMPLA ÓRDENES DE PROTECCIÓN Y ALERTA DE VIOLENCIA DE GÉNERO	Sí	Remite a la ley general para lo relativo a órdenes de protección	sí	Entre las órdenes de protección, contempla la canalización a refugios. La alerta de género no la prevé como una facultad estatal sino que plantea que coadyuvará al gobierno federal cuando éste la dicte	Sí

V. EL PERFIL DE LAS MUJERES ATENDIDAS Y DEL PERSONAL ADSCRITO

En esta sección se hace un análisis de las respuestas obtenidas en los 17 cuestionarios de los refugios que respondieron y nos los hicieron llegar a través de la RNR. Cabe señalar que representan poco más de la mitad de los 29 refugios que habían aceptado participar, por lo que los resultados deben considerarse como restringidos a este ámbito, sin pretender una representatividad a nivel nacional.

V.1 FINANCIAMIENTO

En el cuestionario se preguntaba sobre fuentes de financiamiento, montos recibidos y periodo durante el cual se recibió, entre otros temas. En primer instancia, a partir de los montos de financiamiento registrados en los cuestionarios como recibidos de parte del gobierno federal en 2011, se llevó a cabo una comparación con los montos que reportaron el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva (CNEGySR) y el Instituto Nacional de Desarrollo Social (Indesol) haber asignado a los refugios que respondieron el cuestionario obteniendo el siguiente resultado.

Dado que es posible que el refugio recibiera por parte de otros programas o dependencias federales financiamientos, las diferencias positivas se pueden considerar naturales, sin embargo, las diferencias negativas llaman la atención debido a que lo reportado por la Secretaría de Salud y el Indesol son los pisos de lo que los refugios tuvieron que haber reportado en los cuestionarios. Es importante aclarar que sólo un refugio utilizó los cinco campos que se ofrecieron para citar cada fuente de financiamiento que recibe el refugio, por lo que falta de espacio no puede ser el motivo de dicha omisión.

Tabla 5 Financiamiento del gobierno federal a los refugios

No. Refugio	Aportación federal reportada por CNEGySR e Indesol (PAIMEF y Coinversión social) 2011	Financiamiento total proveniente del gobierno federal reportado por el refugio 2011	Diferencia entre el reportado por el refugio y las instituciones federales
1	\$969,604.00	\$2,320,669.79	\$1,351,065.79
2	\$4,518,500.00	NE	
3	\$4,439,176.00	\$3,058,900.00	-\$1,380,276.00
4	\$3,429,572.00	\$2,219,987.00	-\$1,209,585.00
5	\$4,321,179.93	NE	
6	\$4,193,756.00	\$2,306,170.00	-\$1,887,586.00
7	\$3,898,551.36	\$3,857,806.00	-\$40,745.36
8	\$2,396,443.00	NE	
9	\$4,969,470.00	NE	
10	\$4,879,290.00	\$3,156,000.00	-\$1,723,290.00
11	\$4,025,629.30	\$2,555,755.00	-\$1,469,874.30
12	\$4,305,350.00	\$2,976,680.00	-\$1,328,670.00
13	\$3,458,146.00	\$2,053,900.00	-\$1,404,246.00
14	\$2,483,717.00	\$1,819,471.00	-\$664,246.00
15	\$3,924,314.00	\$4,847,400.00	\$923,086.00
16	\$4,810,000.00	\$3,178,000.00	-\$1,632,000.00
17	\$1,572,662.00	\$1,572,662.00	\$ -
Total	\$62,595,360.59	\$35,923,400.79	\$26,671,959.80

NE: no especificado

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR

Para mostrar la forma diversa en que reportaron los refugios los montos de financiamiento de origen federal, y que se refleja de forma similar en el financiamiento total, a continuación se presenta una tabla en la que se puede apreciar que sólo uno de los refugios reportó el financiamiento federal recibido en los últimos cinco años.

Tabla 6 Financiamiento proveniente del gobierno federal reportado por el refugio según año

No. Refugio	No Especificado	2008	2009	2010	2011	2012
1				\$ 2,320,669.79		
2					\$ 2,854,500.00	
3				\$ 3,058,900.00		
4				\$ 2,219,987.00		
5	\$ 2,087,702.00					
6				\$ 2,306,170.00		
7				\$ 3,857,806.00		
8					\$ 2,326,655.00	
9	\$ 7,020,400.19					
10				\$ 3,156,000.00		
11				\$ 2,555,755.00		
12				\$ 2,976,680.00		
13		\$ 1,606,959.37	\$ 1,784,020.00	\$ 1,853,860.00	\$ 2,053,900.00	\$ 2,062,900.00
14				\$ 1,819,471.00		
15				\$ 4,847,400.00		
16				\$ 3,178,000.00		
17				\$ 1,572,662.00		

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.

Debido a la falta de respuesta en algunos rubros de los cuestionarios no fue posible obtener información que se considera relevante para el diagnóstico, como por ejemplo:

- Información para un periodo mayor a un año con lo que podría evaluarse adecuadamente la operación de los refugios. A pesar de que 15 de los 17 refugios que respondieron el cuestionario reportaron tener en operación entre 5.8 y 13 años
- Información sobre agresores ya que algunos refugios no reportaron la información de la forma en que se les solicitó y no es posible ligarlos con las mujeres por lo que no es posible elaborar perfiles completos
- Información mensual sobre el personal por lo que no es posible evaluar adecuadamente la rotación y los cambios en el estatus laboral de los trabajadores (temporalmente sin paga, con o sin contrato, etc.)

Apenas la mitad de los refugios respondieron el cuestionario de manera que no es posible hacer un análisis completo de la atención disponible en el país. En lo que toca a si existe un

número adecuado de refugios en el país, respecto a las necesidades de atención al no contar con la información sobre el total de los refugios existentes resulta difícil poder emitir un juicio al respecto. Sin embargo, al considerar la información disponible de los 17 refugios que contestaron el cuestionario y estimando la capacidad de atención de núcleos familiares a partir del cálculo de la capacidad de atención a mujeres partiendo del número de camas para adultos disponibles suponiendo una estancia máxima de tres meses se tiene que estos refugios pueden albergar a 768 núcleos familiares por año. Dicha cifra representa 26.3% del total de núcleos familiares que el CNEGySR estima se requieren atender anualmente (2920 núcleos familiares).

V.2 ANTIGÜEDAD DEL PERSONAL DE LOS REFUGIOS

Una tercera parte del personal que labora en los refugios permanece por debajo de un año en ellos, esto confirma que existe una gran rotación en los refugios. También un buen porcentaje del personal que permaneció entre cuatro y cinco años laborando en los refugios (27.9%). Sin embargo, parece que existe una barrera en los cinco años ya que sólo 3.8% del personal ha laborado entre cinco y seis años en los refugios. Parece haber una clara diferencia en la permanencia del personal dependiendo del tipo de refugio en el que colaboran: en las asociaciones civiles el 42.2% del personal estuvo menos de un año, 17% entre uno y dos años y entre cuatro y cinco años y sólo 4.4% entre cinco y seis años. En los refugios gubernamentales estatales el 90% del personal ha laborado entre cuatro y cinco años y el diez por ciento restante entre tres y cuatro años. En los gubernamentales municipales 36% entre cuatro y cinco años, sin embargo, 24% menos de un año y 20% entre uno y tres años. En las Instituciones de Asistencia Privada no lucrativa 31% también entre cuatro y cinco años pero 22.4% menos de un año, 13.8% entre uno y dos años y 10.3% entre dos y tres años. No se observan diferencias importantes entre el tipo de personal respecto al tiempo de permanencia en la institución, parece más estar ligada al tipo de refugio que a la profesión.

Tabla 7 Distribución de la antigüedad en años del personal de refugios públicos por tipo de refugio según tipo de personal

Tipo	Tipo de personal	Total	Tiempo que laboró en años						
			<1	01-feb	02-mar	03-abr	04-may	05-jun	ND
Total general			33.20%	15.00%	9.40%	6.60%	27.90%	3.80%	4.10%
Gubernamental estatal	Total	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	10.00%	90.00%	0.00%	0.00%
	Abogada/o	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%
	Auxiliar administrativo	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
	Chofer	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
	Coordinadora	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Enfermera	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
	Pedagoga o educadora	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
	Personal de limpieza	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
	Personal de seguridad/vigilantes	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
	Profesional de informática	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
	Psicóloga	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
	Psicóloga/o infantil	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
	Trabajadora social	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
Otro	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	
Gubernamental municipal	Total	100.00%	24.00%	20.00%	20.00%	0.00%	36.00%	0.00%	0.00%
	Auxiliar administrativo	100.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%
	Auxiliar enfermería	100.00%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Directora	100.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%
	Doctora	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Enfermera	100.00%	42.90%	14.30%	14.30%	0.00%	28.60%	0.00%	0.00%
	Personal de limpieza	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
	Profesional de informática	100.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%
	Psicóloga	100.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%
	Psicóloga/o infantil	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Trabajadora social	100.00%	0.00%	33.30%	33.30%	0.00%	33.30%	0.00%	0.00%
Otro	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	

NE: no especificado.

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.

Tabla 8 Distribución de la antigüedad en años del personal de refugios privados por tipo de refugio según tipo de personal

Tipo	Tipo de personal	Total	Tiempo que laboró en años						
			<1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	ND
Total general		100.00%	33.20%	15.00%	9.40%	6.60%	27.90%	3.80%	4.10%
Asociación civil	Total	100.00%	42.20%	17.00%	9.20%	6.30%	17.00%	4.40%	3.90%
	Abogada/o	100.00%	62.50%	18.80%	6.30%	0.00%	12.50%	0.00%	0.00%
	Administrador	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Asistente Jurídico	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Auxiliar administrativo	100.00%	33.30%	8.30%	8.30%	16.70%	8.30%	8.30%	16.70%
	Chofer	100.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	40.00%	20.00%
	Cocinera	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Coordinadora	100.00%	33.30%	16.70%	16.70%	16.70%	0.00%	16.70%	0.00%
	Directora	100.00%	50.00%	10.00%	10.00%	10.00%	10.00%	0.00%	10.00%
	Enfermera	100.00%	37.90%	20.70%	10.30%	6.90%	10.30%	6.90%	6.90%
	Pedagoga o educadora	100.00%	54.50%	18.20%	9.10%	0.00%	18.20%	0.00%	0.00%
	Personal de limpieza	100.00%	33.30%	66.70%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Personal de seguridad/vigilantes	100.00%	45.50%	22.70%	0.00%	4.50%	18.20%	4.50%	4.50%
	Profesional de informática	100.00%	60.00%	20.00%	10.00%	0.00%	10.00%	0.00%	0.00%
	Psicóloga	100.00%	39.10%	17.40%	17.40%	4.30%	21.70%	0.00%	0.00%
	Psicóloga/o infantil	100.00%	50.00%	28.60%	7.10%	7.10%	7.10%	0.00%	0.00%
	Tallerista	100.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%
	Trabajadora social	100.00%	40.70%	14.80%	18.50%	7.40%	11.10%	3.70%	3.70%
Otro	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	66.70%	0.00%	33.30%	0.00%	
ND	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	
Institución de Asistencia Privada no lucrativa	Total	100.00%	22.40%	13.80%	10.30%	8.60%	31.00%	5.20%	8.60%
	Abogada/o	100.00%	40.00%	20.00%	0.00%	20.00%	20.00%	0.00%	0.00%
	Administradora	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Apoyo operativo	100.00%	33.30%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	33.30%	33.30%
	Auxiliar administrativo	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
	Auxiliar de educadora	100.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%
	Capacitadora de corte y confección	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Capacitadora de cultora de belleza	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
	Capacitadora de manualidades	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Chofer	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	0.00%
	Cocinera	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Coordinadora	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	50.00%
	Directora	100.00%	0.00%	0.00%	33.30%	0.00%	33.30%	0.00%	33.30%
	Enfermera	100.00%	33.30%	0.00%	0.00%	0.00%	66.70%	0.00%	0.00%
	Médica	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Pedagoga o educadora	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Personal de seguridad/vigilantes	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	66.70%	0.00%	33.30%
	Psicóloga	100.00%	44.40%	0.00%	33.30%	11.10%	11.10%	0.00%	0.00%
Psicóloga/o infantil	100.00%	0.00%	50.00%	0.00%	25.00%	25.00%	0.00%	0.00%	
Trabajadora social	100.00%	16.70%	25.00%	8.30%	0.00%	33.30%	8.30%	8.30%	
ND	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	

NE: no especificado.

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.

V.3 NIVELES SALARIALES

La variable de no respuesta en el sueldo fue en total de 16.6 por ciento. A partir de la concentración del personal según la labor que desempeñan en el refugio es posible inferir que existen diferencias notorias de sueldo según el puesto desempeñado, sin embargo, también es posible observar que existen amplias diferencias al interior de los grupos de personas que desempeñan trabajos similares en los diferentes refugios. Hay una mayor concentración de los sueldos más bajos, menos de \$5,000 mensuales, en aquellos que se desempeñan como Profesional de Informática (17.2%), Enfermera (13.8%), Pedagoga o educadora (10.3%), Psicóloga/o infantil (10.3%) y Personal de limpieza (10.3%), mientras que los que perciben un sueldo entre \$15,000 y \$20,000 en su mayoría son: Trabajadoras sociales (19.2%), Abogadas/os, Directoras y Personal de seguridad/vigilante (15.4% respectivamente) y con 11.5% Auxiliar administrativo y Psicólogas/os infantiles. Los sueldos más altos, arriba de \$20,000 son percibidos por las Directoras (85.7%) y Coordinadoras (14.3%). El grueso del personal se encuentra en los rangos de sueldo de 5,000 a 9,999 (35.7%) y de 10,000 a 14,999 (28.2%).

Tabla 9 Distribución de los salarios por rango según tipo de personal

Tipo de personal	N	Total general	< \$5,000	\$5,000- \$9,999	\$10,000- \$14,999	\$15,000- \$19,999	\$20,000 y más	ND
Total general	319	100.0%	9.1%	35.7%	28.2%	8.2%	2.2%	16.6%
Abogada/o	25	100.0%	4.0%	24.0%	48.0%	16.0%	0.0%	8.0%
Apoyo operativo	3	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Asistente Jurídico	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Auxiliar administrativo	19	100.0%	5.3%	26.3%	31.6%	15.8%	0.0%	21.1%
Auxiliar de educadora	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Capacitadora de corte y confección	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Capacitadora de cultora de belleza	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Capacitadora de manualidades	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Chofer	8	100.0%	0.0%	75.0%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%
Cocinera	2	100.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
Coordinadora	9	100.0%	11.1%	33.3%	22.2%	0.0%	11.1%	22.2%
Directora	15	100.0%	0.0%	0.0%	6.7%	26.7%	40.0%	26.7%
Doctora	3	100.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%
Enfermera	41	100.0%	9.8%	58.5%	19.5%	2.4%	0.0%	9.8%
Pedagoga o educadora	15	100.0%	20.0%	40.0%	33.3%	0.0%	0.0%	6.7%
Personal de limpieza	5	100.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
Personal de seguridad/vigilantes	27	100.0%	3.7%	37.0%	14.8%	14.8%	0.0%	29.6%
Profesional de informática	13	100.0%	38.5%	38.5%	7.7%	0.0%	0.0%	15.4%
Psicóloga	41	100.0%	4.9%	31.7%	48.8%	4.9%	0.0%	9.8%
Psicóloga/o infantil	20	100.0%	15.0%	30.0%	35.0%	15.0%	0.0%	5.0%
Tallerista	2	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Trabajadora social	45	100.0%	0.0%	40.0%	31.1%	11.1%	0.0%	17.8%
Auxiliar Enfermería	2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Administrador/a	2	100.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%
Otro	5	100.0%	0.0%	0.0%	60.0%	0.0%	0.0%	40.0%
ND	11	100.0%	27.3%	36.4%	27.3%	0.0%	0.0%	9.1%

NF: no especificado.

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.

V.4 PERSONAL DE LOS REFUGIOS SEGÚN EL MONTO TOTAL DE LAS CINCO FUENTES DE FINANCIAMIENTO REPORTADAS, 2011

Tres refugios no reportaron fechas en las que su personal ingresó y egresó de éste. En el siguiente cuadro se muestra por orden los montos totales reportados por los refugios según las cinco principales fuentes de financiamiento en relación con el número de trabajadores adscritos al refugio en el 2011. Es interesante notar que no parece haber una relación directa entre el los montos y el número de trabajadores. Ya que a montos similares se tienen números de trabajadores muy diversos, por ejemplo, dos refugios que cuentan con un monto total entre dos millones trescientos veinte y trescientos treinta y seis mil pesos tienen una diferencia de 37% de la plantilla dado que el primero tuvo laborando en 2011 a 27 empleados y el segundo a 17. Si bien la relación no es directa si se podría tomar como un indicador sobre las capacidades de atención que tiene el refugio. Habría que analizar si estas diferencias se deben a una mayor rotación del personal o si esto se debe a otros motivos.

Tabla 10 Monto total de financiamiento y personal en 2011

No. Refugio	Monto total de financiamiento en 2011	Personal en 2011
1	\$2,320,669.79	27
2	NE	18
3	\$3,095,900.00	NE
4	\$2,219,987.00	11
5	NE	9
6	\$2,336,170.00	17
7	\$4,257,315.00	13
8	NE	4
9	NE	23
10	\$3,229,000.00	17
11	\$2,969,321.00	NE
12	\$3,285,550.00	14
13	\$2,053,900.00	NE
14	\$2,763,721.00	19
15	\$4,847,400.00	13
16	\$4,105,000.00	16
17	\$3,621,026.00	14

NE: no especificado.

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.

V.5 PROBLEMAS MÁS FRECUENTES QUE SUFRE EL REFUGIO POR FALTA, INSUFICIENCIA O RETRASOS EN EL FINANCIAMIENTO

Dado que cada refugio puede experimentar más de un problema el siguiente cuadro presenta el número de refugios que experimentan cada uno de los problemas reportados que se derivan de la falta, insuficiencia o retraso en los financiamientos que reciben cada refugio. Los pagos a destiempo y el personal insuficiente para operar parecen ser los problemas que más refugios sufren, seguidos por los bajos salarios y la dificultad para pagar servicios básicos que ofrece el refugio.

Tabla 11 Número de refugios por tipo de problemas más frecuentes que sufre el refugio por falta, insuficiencia o retrasos en el financiamiento

Problemas más frecuentes que sufre el refugio por falta, insuficiencia o retrasos en el financiamiento	Refugios
Bajos salarios	8
Dificultad para pagar servicios básicos que ofrece el refugio	8
Pagos a destiempo	10
Personal insuficiente para operar	9
Incapacidad de arreglar desperfectos	3
Incapacidad de comprar medicinas	3
Reducción de personal	1
Construcción de áreas específicas	1
El personal no cuenta con prestaciones	1

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.

V.6 MEDIDAS QUE ADOPTAN LOS REFUGIOS PARA ENFRENTAR LA FALTA, INSUFICIENCIA O RETRASOS EN EL FINANCIAMIENTO QUE RECIBEN

Los refugios hacen frente a los problemas mencionados en el punto anterior tomando las medidas que se presentan en el cuadro siguiente, siendo las más populares solicitar trabajo voluntario, conseguir donaciones, buscar financiamientos adicionales y recortar personal.

Tabla 12 Número de refugios por tipo de medidas que adoptan para enfrentar la falta, insuficiencia o retrasos en el financiamiento que reciben

Medidas que adoptan los refugios para enfrentar la falta, insuficiencia o retrasos en el financiamiento que reciben	Refugios
Necesidad de buscar financiamientos adicionales	8
Necesidad de conseguir donaciones	8
Recorte de personal	5
Requerimiento de trabajo voluntario	9

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.

V.7 PERSONAS ATENDIDAS EN LOS REFUGIOS SEGÚN EL MONTO TOTAL DE LAS CINCO FUENTES DE FINANCIAMIENTO REPORTADAS, 2011

En general, la capacidad total del refugio en apariencia no está vinculada con los montos totales de financiamiento. Si bien sabemos que los financiamientos no sólo se emplean en sueldos y los gastos propios derivados de la atención de los refugiados como pueden ser las remodelaciones, adquisición de nuevo equipamiento, etc. nos permite construir un proxy comparable entre los refugios. Para analizar y hacer cualquier comparación del costo de atención, hay que controlar por la duración de la estancia de cada mujer o núcleo familiar en los refugios, lo cual se logra dividiendo el número de mujeres o personas atendidas entre la duración en el refugio -expresada en años- obteniendo años-mujer o años- persona de atención.

En la tabla 13 presentamos los montos de financiamiento totales reportados, así como los federales para 2011, junto con los años-mujer y años-persona refugiada y sus *proxys* de costo unitario para ambos montos de financiamiento. Los años mujer o de persona refugiada es una forma de contar el número de personas atendidas en el año con base en la duración de sus estancias. Por ejemplo en un refugio se reportó la atención de 34 mujeres a lo largo del año con estancias de distinta duración, de tal forma que al estimar sus años-mujer a partir del tiempo que permanecieron en el refugio se traducen en la atención de siete mujeres durante todo el año, es decir, la atención de esas 34 mujeres, al considerar el tiempo que pasaron en el refugio, es equivalente a que siete mujeres hubieran pasado todo un año en el refugio.

Esto nos permite tener un denominador más real para construir el proxy del costo unitario anual por mujer o por persona refugiada (mujer o hija/hijo). En algunos casos los *proxys* estimados para el financiamiento federal y el total son iguales, dado que algunos refugios no reportaron fuentes alternas de financiamiento a las federales. La tabla muestra que refugios con montos de financiamiento similares tienen costos unitarios anuales muy disímiles, como es el caso de los refugios cuatro y seis: a pesar de que el segundo reporta un financiamiento ligeramente mayor al primero, los costos unitarios de éste son 14% mayores (casi 84 mil pesos) respecto a los del refugio cuatro, pero los costos promedio por persona tan sólo son seis por ciento mayores. También se observa una gran heterogeneidad en los indicadores de mujeres y personas atendidas, que van de 1.51 y 4.58 a 8.10 y 25.45, respectivamente, un rango de más de cinco veces. Pero este rango es aún mayor en los costos unitarios, pues la diferencia entre el máximo y el mínimo es de 8.1 para las mujeres y de 9.8 para las personas, considerando ya sea el financiamiento federal o el total. Por una parte, esta tabla permite apreciar que los refugios están

dependiendo principalmente de los financiamientos federales, lo que no les da la estabilidad y continuidad requeridas por este tipo de instituciones, y por otro que el costo de atención puede ser casi diez veces más alto entre distintos refugios.

Tabla 13 Estimación de costos unitarios de atención a mujeres y persona en los refugios

No. Refugio	Financiamiento proveniente del gobierno federal reportado por el refugio en 2011	Financiamiento total reportado por el refugio en 2011	Años mujer (número promedio de mujeres atendidas durante un año)	Años persona refugiada (número promedio de mujeres y sus hijos atendidos durante un año)	Proxy de costo unitario anual por mujer del financiamiento federal en 2011	Proxy de costo unitario anual por persona refugiada del financiamiento federal en 2011	Proxy de costo unitario anual por mujer del financiamiento total en 2011	Proxy de costo unitario anual por persona refugiada del financiamiento total en 2011
1	\$ 2,320,669.79	\$ 2,320,669.79	7.97	25.45	\$ 291,297.46	\$ 91,195.41	\$ 291,297.46	\$ 91,195.41
2	NE	NE	2.09	5.30	NE	NE	NE	NE
3	\$ 3,058,900.00	\$ 3,095,900.00	8.10	21.07	\$ 377,512.51	\$ 145,181.81	\$ 382,078.85	\$ 146,937.90
4	\$ 2,219,987.00	\$ 2,219,987.00	4.47	13.58	\$ 496,703.12	\$ 163,501.50	\$ 496,703.12	\$ 163,501.50
5	NE	NE	6.07	9.50	NE	NE	NE	NE
6	\$ 2,306,170.00	\$ 2,336,170.00	3.97	13.54	\$ 580,574.27	\$ 170,371.68	\$ 588,126.71	\$ 172,587.97
7	\$ 3,857,806.00	\$ 4,257,315.00	5.95	17.09	\$ 648,068.20	\$ 225,749.38	\$ 715,181.24	\$ 249,127.67
8	NE	NE	1.51	4.58	NE	NE	NE	NE
9	NE	NE	6.34	18.66	NE	NE	NE	NE
10	\$ 3,156,000.00	\$ 3,229,000.00	4.51	9.81	\$ 699,605.91	\$ 321,767.20	\$ 715,788.18	\$ 329,209.86
11	\$ 2,555,755.00	\$ 2,969,321.00	7.79	22.16	\$ 327,894.44	\$ 115,340.58	\$ 380,953.51	\$ 134,004.71
12	\$ 2,976,680.00	\$ 3,285,550.00	7.83	16.65	\$ 380,271.40	\$ 178,749.76	\$ 419,729.60	\$ 197,297.41
13	\$ 2,053,900.00	\$ 2,053,900.00	NE	NE	NE	NE	NE	NE
14	\$ 1,819,471.00	\$ 2,763,721.00	4.10	11.43	\$ 443,773.41	\$ 159,137.41	\$ 674,078.29	\$ 241,724.87
15	\$ 4,847,400.00	\$ 4,847,400.00	2.06	5.44	\$2,351,838.27	\$ 890,793.26	\$2,351,838.27	\$ 890,793.26
16	\$ 3,178,000.00	\$ 4,105,000.00	7.16	19.81	\$ 443,958.09	\$ 160,437.53	\$ 573,457.51	\$ 207,236.01
17	\$ 1,572,662.00	\$ 3,621,026.00	3.71	10.89	\$ 423,454.24	\$ 144,354.49	\$ 974,995.78	\$ 332,373.63
Total	\$35,923,400.79	\$41,104,959.79	83.65	224.96	\$7,464,951.34	\$2,766,580.00	\$8,564,228.53	\$3,155,990.20
Promedio	\$ 2,763,338.52	\$ 3,161,919.98	5.23	14.06	\$ 622,079.28	\$ 230,548.33	\$ 713,685.71	\$ 262,999.18
NE: no especificado.								
Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.								

De esta manera, nuestras estimaciones de los costos unitarios anuales promedio por persona durante un año ascienden a \$258,327, si sólo consideramos el financiamiento federal y a casi trescientos mil pesos si tomamos en cuenta todas las fuentes de ingreso de los refugios que nos brindaron información. Al considerar que, salvo casos extraordinarios, la atención en el refugio sólo puede durar tres meses, la atención de una mujer estaría teniendo un costo de \$177,467 y de una persona (al tomar en cuenta a sus hijas e hijos) \$64,589 si consideramos el financiamiento federal y \$205,557 por mujer y \$74,510 por persona al sumar todas las fuentes

de ingreso. Hay que subrayar que se trata de estimaciones que no toman en cuenta los gastos de depreciación de materiales y equipo, ni la estimación de la renta que tendrían que pagar los refugios que no tienen que sufragar este gasto.

V.8 CAPACIDAD TOTAL REPORTADA POR EL REFUGIO PARA ALBERGAR MUJERES SEGÚN NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN 2011

En la tabla 24 se hace una comparación de las mujeres atendidas por los refugios en 2011 con la capacidad anual de los refugios. La capacidad se estimó a partir del número de camas para adultos que reportaron los refugios, considerando una estancia máxima de tres meses. En ocho de los 17 refugios la capacidad total del refugio está por debajo del número de mujeres atendidas. Esto podría deberse a estancias más cortas de los tres meses, sin embargo, la diferencia es amplia en algunos refugios llegando a doblar la capacidad como es el caso de los refugios tres y cinco.

Tabla 14 Número de mujeres atendidas en 2011 y capacidad de atención de los refugios

No. Refugio	Mujeres atendidas en 2011	Capacidad anual del refugio para mujeres (estancia de 3 meses)	Densidad de utilización del refugio
1	34	56	61%
2	18	28	64%
3	60	32	188%
4	34	24	142%
5	48	24	200%
6	28	20	140%
7	43	40	108%
8	NE	48	NE
9	27	40	68%
10	55	280	20%
11	68	40	170%
12	34	24	142%
13	NE	NE	NE
14	38	56	68%
15	17	28	61%
16	70	48	146%
17	25	40	63%
Total	599	828	72%
Promedio	39.9	51.8	109%
NE: no especificado.			
Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.			

V.9 CAPACIDAD TOTAL REPORTADA POR EL REFUGIO PARA ALBERGAR MUJERES Y SUS HIJOS E HIJAS SEGÚN EL NÚMERO DE CAMAS PARA ADULTOS, INFANTILES Y CUNAS, 2011

Al comparar la capacidad reportada de mujeres, niños y niñas resulta con el número de camas reportado resulta desconcertante ya que en algunos casos es uno a uno mientras que en otros la capacidad se reporta alrededor de una tercera parte del número de camas y en otros casos es siete o cinco veces el número de camas. Parece no haber claridad en lo que a capacidad del refugio se refiere, por lo que sería deseable que la RNR definiera claramente este concepto.

Tabla 15 Capacidad de atención de los refugios

No. Refugio	Capacidad total del refugio para mujeres	Número de camas para adultos	Capacidad total del refugio para hijos e hijas	Número de camas infantiles	Números de cunas
1	14	14	56	28	4
2	7	7	21	7	2
3	8	20	24	0	1
4	6	7	15	NE	2
5	6	6	12	6	2
6	5	18	15	0	2
7	10	10	25	14	2
8	12	18	25	0	0
9	10	10	30	10	2
10	70	10	210	40	5
11	10	10	20	15	NE
12	6	6	12	6	2
13	NE	11	NE	20	5
14	14	7	32	27	4
15	7	5	21	19	1
16	12	20	20	NE	5
17	10	13	5	47	3

NE: no especificado.

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.

V.10 MEDICIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO EN LOS REFUGIOS

En el cuestionario los refugios refirieron la forma en que se hace la medición y clasificación del nivel de riesgo y se transcribe tal cual a continuación. Son solamente 16 dado que un refugio no contestó este campo). Desafortunadamente en la mayoría de los casos no se describe como se mide y clasifica el nivel de riesgo sino que se describe como se valora, por este motivo se perdió la oportunidad de tener la información necesaria para saber si es posible comparar las escalas o clasificaciones utilizadas por los diferentes refugios respecto al nivel de

riesgo. Por otra parte, a pesar que se recalcó en las instrucciones la solicitud que nos proporcionaran una copia de cada uno de los manuales, modelos, reglamentos, formatos e instrumentos utilizados, no recibimos ninguno de ellos

- 1) A todas las mujeres se les aplica la escala de nivel de riesgo en la primera entrevista, se evalúan las respuestas y se toman las medidas de seguridad pertinentes, es importante señalar que como medida de seguridad Siempre se les acompaña a sus diligencias
- 2) A través de entrevista y aplicación de cuestionario
- 3) A través de la herramienta para evaluar el riesgo según situación específica de violencia y también a través del diagnóstico de la psicóloga
- 4) A través de tres filtros: a) Entrevista de Trabajo Social. b) Test Evaluación de Riesgo. c) Reunión multidisciplinaria
- 5) A través de un instrumento homologado en todos los refugios.
- 6) A través de un test de medición de riesgo.
- 7) A través de la realización de la entrevista inicial en la cual se incluyen una serie de indicadores de medición relacionados con la violencia y sus diferentes tipos, a partir de la conjunción de las variables una especialista determina el nivel de riesgo
- 8) Dentro de la atención que se ofrece en la institución se aplica un test (escala chilena o entrevista para detectar violencia) para medir el nivel de riesgo en que se encuentra la usuaria, dicho test es conformado por cuatro niveles de riesgo
- 9) Herramienta para evaluar el riesgo, según situación específica de violencia del Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual del CNEGySR
- 10) Mediante la entrevista inicial con datos otorgados a todo el equipo
- 11) Mediante la evaluación de vulnerabilidad y el grado de peligrosidad del agresor, así como mediante las pruebas REV(Cuestionario de respuesta emocional a la violencia doméstica y sexual), PS1(Inventario de Depresión de Beck), PS3(Escala de gravedad de síntomas del trastorno del estrés postraumático), PS5(Escala de inadaptación)
- 12) Por el nivel de daño físico y emocional, así como el nivel de peligrosidad del agresor. Nivel alto: casos en los cuales la mujer y su familia corren un riesgo de daño mayor y peligra su integridad física y emocional. Nivel medio: casos en los cuales la violencia es severa y no hay presencia de amenazas de muerte. Nivel bajo: casos en los que la violencia está presente en un nivel inicial y no corre riesgo la integridad de la mujer y su familia
- 13) Por la peligrosidad del agresor cuando tiene cargos influyentes a nivel político o forma parte de la policía judicial o de la delincuencia organizada

- 14) Por medio del estudio social y la aplicación de las herramientas para evaluar el riesgo según la situación específica de violencia y del agresor expedida por Secretaría de Salud
- 15) Previo oficio de canalización de la dependencia referida, diagnóstico del CAER
- 16) Se clasifica en bajo mediano y alto, se mide bajo mediante los indicadores del semáforo que designo la RNR en la Estandarización

V.11 VALORACIÓN DEL NIVEL DEL RIESGO EN QUE SE ENCUENTRA LA MUJER

Muchos refugios contestaron lo mismo que en el anterior dejando sin responder lo que correspondía en este campo o en el anterior, además dos refugios no contestaron este campo. Parece no haber homogeneidad en el método que utiliza cada refugio para valorar el nivel de riesgo, cuando se esperaría que hubiera un consenso sobre los mejores métodos para realizar dicha evaluación. A pesar de que se solicitó que se anexaran los formatos utilizados en ninguno de los casos se recibieron junto con los cuestionarios, de manera, que no es posible completar o aclarar la información vertida sobre este tema en los cuestionarios.

- 1) A través de la realización de la entrevista inicial en la cual se incluyen una serie de indicadores de medición relacionados con la violencia y sus diferentes tipos, a partir de la conjunción de las variables una especialista determina el nivel de riesgo.
- 2) Se aplica una entrevista estructurada con la finalidad de recabar información general de la usuaria y específica de la relación con el generador, actos violentos experimentados, salidas del domicilio, red de apoyo de ambos, gravedad y frecuencia de lesiones o agresiones, perfil psicológico, habilidades sociales y recursos personales. A la par se aplica instrumento para medir el nivel de riesgo en el que se encuentra la usuaria (escala chilena adaptada a situaciones de violencia).
- 3) A través de los datos del agresor proporcionados por la mujer.
- 4) Una entrevista de la psicóloga del CAER.
- 5) A través de un test y la valoración de la psicóloga.
- 6) Herramienta para evaluar el riesgo, según situación específica de violencia del Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual del CNEGySR
- 7) Entrevista y cuestionario.
- 8) A través de tres filtros:
 - a. Entrevista de Trabajo Social.
 - b. Test Evaluación de Riesgo.
 - c. Reunión multidisciplinaria.

- 9) Mediante diagnóstico y tamizaje.
- 10) A través de un test de medición de riesgo.
- 11) A través del estado anímico, físico y emocional de la familia y la presencia de amenazas
- 12) Mediante la entrevista basada en el estudio social y la herramienta de diagnóstico emitida por el sector salud y RNR con los cuales se observan modalidad, frecuencia y severidad de la violencia, la capacidad de respuesta y la peligrosidad del agresor.
- 13) Mediante la evaluación de vulnerabilidad y el grado de peligrosidad del agresor, así como mediante las pruebas REV(Cuestionario de respuesta emocional a la violencia doméstica y sexual), PS1(Inventario de Depresión de Beck), PS3(Escala de gravedad de síntomas del trastorno del estrés postraumático), PS5(Escala de inadaptación)
- 14) Como ya se mencionó se aplica una escala de nivel de riesgo a todas las mujeres.
- 15) Riesgo de verse gravemente afectada su integridad física y psicológica o de perder la vida, ya que no cuentan con red de apoyo social o familiar o se encuentra vulnerable.

V.12 NIVEL DE RIESGO EN EL QUE ESTABAN LAS MUJERES QUE INGRESARON AL REFUGIO EN 2011

A partir de las diferentes formas en que los refugios miden el riesgo se reportó que durante 2011 de las mujeres ingresadas a los Refugios 60.2% estaban en alto riesgo, 27.5% en mediano riesgo y 9.3% en bajo riesgo. Llama la atención que no se tenga la información para 3% de la población de los Refugios. Es necesario resaltar que a pesar de que los refugios están diseñados para atender mujeres en alto riesgo, casi 40% de las mujeres atendidas no se encuentran en un nivel alto de riesgo,

Tabla 16 Distribución de las mujeres que ingresaron al refugio en 2011 según nivel de riesgo

Nivel de riesgo	Número	Porcentaje
Alto	542	60.2%
Bajo	84	9.3%
Medio	248	27.5%
NE	27	3.0%
NE: no especificado.		
Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.		

V.13 ANTIGÜEDAD DE LOS REFUGIOS

En general los refugios llevan operando arriba de ocho años, por lo que sorprende que les haya sido difícil responder el cuestionario digital dado que la información solicitada es esencial con respecto a su operación pues se refiere a lo que registran en sus expedientes, utilizan en sus tareas diarias o a información general del refugio. De los refugios que respondieron el cuestionario solamente dos de ellos son gubernamentales, uno estatal y uno municipal. Es necesario señalar que el municipal es el que tiene menos tiempo operando, dos años y nueve meses y el que le sigue con cinco años nueve meses operando es una Asociación civil.

Tabla 17 Años de antigüedad de los refugios, según tipo

Tipo de Refugio	Años operando
Asociación civil	5.8
	8.0
	8.1
	8.1
	8.6
	8.8
	9.0
	9.2
	10.3
	10.8
11.2	
Gubernamental estatal	8.6
Gubernamental municipal	2.8
Institución de Asistencia Privada no lucrativa	8.1
	9.4
	13.0
NE: no especificado.	
Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.	

V.14 PERFIL DE LAS MUJERES PARA INGRESAR A LOS REFUGIOS

Se observa gran disimilitud entre los perfiles que consideran los refugios para atender a las mujeres y sus hijos. Esto puede ocasionar problemas a la hora de referenciar o contrarreferenciar mujeres en situaciones de violencia. Estos son puntos que la RNR debería abordar para tratar de contar con una Red homogénea a este respecto.

- 1) Mujeres mayores de 18 años y/o emancipadas, que se encuentren en situación de Violencia extrema:

- Violencia crónica
 - Intento de homicidio
 - Amenaza de Muerte
 - Generador de violencia integrante de delincuencia organizada
 - No contar con redes de apoyo, o que estas estén vulnerables o no sean seguras
 - Que tengan hijos menores de 13 años de edad (existen excepciones bajo valoración).
 - Que acepten ingresar al Refugio de conformidad con el Reglamento interno del espacio.
 - Que su ingreso sea voluntario. Que no tengan adicciones o sustancias tóxicas.
 - Que no tengan enfermedades infectocontagiosas que pongan en riesgo a la población existente en el Refugio.
- 2) Mujeres víctimas de violencia extrema, mayores de edad o emancipadas, que carezcan de red de apoyo y que se encuentren en situación de alto riesgo.
 - 3) Estar viviendo violencia familiar, no ser paciente psiquiátrico, y debe ser voluntario su ingreso
 - 4) Que sufran violencia familiar
 - 5) Víctimas de violencia extrema (4 Refugios refirieron el perfil así)
 - 6) Víctimas de violencia de pareja, Riesgo extremo, Nulas o débiles redes de apoyo, 18 a 60 años, sin padecimientos psiquiátricos graves, adicciones o enfermedades infecto-contagiosas graves
 - 7) Mujeres víctimas de violencia extrema que se encuentren en alto riesgo y que no cuenten con redes de apoyo
 - 8) Mujeres víctimas de violencia extrema, que estén amenazadas de muerte, con intentos de homicidio o suicidio, que la integridad física y/o emocional de ella y sus hijas e hijos esté seriamente afectada
 - 9) La canalización debe ser por violencia extrema, física, psicológica, violación sexual, abuso sexual, etc., no tener adicciones, no tener trastorno mental, valerse por sí misma
 - 10) Mujeres víctimas de violencia de género mayores de edad, solas o acompañadas de sus hijas e hijas menores de 18 años. También pueden ingresar mujeres menores de 18 años que hayan estado unidas en pareja y haya vivido violencia. A petición de la Procuraduría, el DIF, la Fiscalía, el MP, pueden ingresar niños, niñas o adolescentes en situación de riesgo.
 - 11) Vivan violencia extrema, sin recursos o redes sociales, sin padecimientos psiquiátricos, infectocontagiosas y/o farmacodependientes

- 12) Mujeres con violencia extrema , sin red de apoyo, agresor con antecedentes penales, adicciones, tráfico de influencias, mujeres de 18 años y más y menores de 18 años emancipadas con autorización del padre o la madre, tutores o procuraduría de la familia.
- 13) Mujeres sobrevivientes de violencia familiar y/o de género, para las mujeres menores de edad que sean legalmente emancipadas
- 14) Proporcionar un espacio temporal, digno y seguro a mujeres, hijas e hijos en situación de violencia extrema mediante servicios estructurados y especializados con un enfoque sistémico integral y con perspectiva de género

V.15 RANGO DE EDAD DE LAS MUJERES QUE FIJAN LOS REFUGIOS PARA RECIBIRLAS

Dos refugios no respondieron este campo, el resto se lista a continuación:

- 1) A partir de los 18 años, pero se valoran casos especiales en los cuales son menores de edad pero ya tienen una relación de pareja e hijos/as
- 2) Mayoría de edad o menores emancipadas (dos refugios declararon lo mismo)
- 3) De 18 a 60 años de edad (dos refugios declararon lo mismo)
- 4) De 18 en adelante (tres refugios declararon lo mismo)
- 5) No hay un rango establecido para que las mujeres reciban la atención (dos refugios declararon lo mismo)
- 6) De 18 en adelante, así como mujeres menores de edad emancipadas o solteras menores de edad que presenten acta de custodia por las instancias pertinentes
- 7) De 12 años en adelante
- 8) Mujeres mayores de 18 años y menores de edad con previa autorización de la familia o instancias de Justicia, DIF, etc.
- 9) Mujeres mayores de edad, se atiende también a sus hijos e hijas, en cuanto a las mujeres menores de edad se les recibe, siempre y cuando sean legalmente emancipadas
- 10) Ser mujer mayor de 18 años; en caso de ser menor de edad deberá contar con permiso por escrito ante Ministerio Público/Madre/Padre/Tutores o bien mediante oficio por parte de la PAJS.

V.16 RANGO DE EDAD QUE CONSIDERAN LOS REFUGIOS PARA RECIBIR A LOS HIJOS O HIJAS DE LAS MUJERES

Un refugio no respondió este campo, el resto declaró lo que se lista a continuación:

- 1) De cero a 12 años, pero igualmente se valoran casos especiales.
- 2) Menores de 18 años
- 3) En el caso de las hijas no hay edad pero los hijos varones se reciben hasta los 12 años
- 4) Los varones hasta los 11 años
- 5) El rango de los hijos es de cero a 12 años de edad
- 6) Es de cero a 18 años las niñas y de cero a 12 años los niños
- 7) A las hijas hasta los 18 y a los hijos hasta los 12 años
- 8) Cuando son varones hasta los 14 y las niñas hasta 15 años
- 9) De cero a 13 años
- 10) Menores de 18 años
- 11) De cero a 12 años
- 12) Niñas hasta 18 años y niños hasta 12 años
- 13) De cero a 17
- 14) Hasta los 17 años niñas 13 años niños
- 15) Se reciben menores de edad acompañados de sus madres, para mujeres menores de edad sólo se reciben si están legalmente emancipadas
- 16) Para las niñas no hay límite de edad y para los varones de cero a 12 años

V.17 EL PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

Los refugios describieron sus procedimientos de referencia y contrarreferencia de la siguiente forma. Aquí también existe una enorme área de oportunidad, ya al que contar con una RNR se esperarían que los procedimientos de referencia y contrarreferencia estuvieran estandarizados y por lo tanto fueran homogéneos en el país.

- 1) Procedimiento de referencia:
 - a. Se inicia el contacto vía telefónica con el Refugio al que se pretende referir a la usuaria
Se envía el formato de referencia
 - b. Se realiza el traslado
 - c. Se da seguimiento del caso por parte de Trabajo Social.

Contrarreferencia

- a) Se recibe la petición vía telefónica del Refugio que quiere referirnos a la usuaria.
- b) Se solicita el formato de referencia

- c) Se recibe a la usuaria.
- 2) Cuando la mujer requiere ser enviada a otro refugio por situación de riesgo se solicita la intervención de la dirección de la Red Nacional de Refugios para que busque espacio en algún refugio, cuando este acepta a la Usuaría, nos ponemos de acuerdo de refugio a refugio para el envío, se hace mediante el protocolo de referencias que se tiene. Cuando es necesario enviarla a alguna Institución de la ciudad se hace mediante oficio.
 - 3) Mediante llenado de formatos y con diagnóstico previa aceptación por el refugio al que se refiere la usuaria
 - 4) Se envía una valoración previa y se acuerdan las medidas de seguridad para el traslado
 - 5) Cuando alguna dependencia nos refiere a una usuaria nos lo hacen por medio de un oficio-solicitud en la cual se dirigen a la directora general y la hacen llegar al C.A.E.R ahí se valora el caso a través de la psicóloga y si está en situación de riesgo se refiere al refugio acompañado de documentos como la herramienta para evaluar la situación de violencia, datos generales, referencia, acuerdo de confidencialidad, ingreso voluntario al refugio y se realiza el traslado en el automóvil de la A.C.
 - 6) Sondeo del caso por teléfono con canalizador/a, Formato de entrevista de pre-ingreso con usuaria, Valoración de nivel de riesgo, Explicación del trabajo de Refugio y Reglamento, Firma ingreso voluntario, Seguimiento de proceso
 - 7) Por medio de un oficio
 - 8) Vía el CAER
 - 9) Ya sea el caso de referir o recibir alguna usuaria se tiene que realizar a través de un formato y oficio para dar conocimiento del caso, esta información es revisada por los departamentos correspondientes (Dirección y coordinación) y se envía un oficio de aceptación para realizar la gestión de la familia.
 - 10) Oportuna y adecuada de acuerdo a las Necesidades de la usuaria Se le brinda información de los servicios de atención
 - 11) Primero se contacta telefónicamente al refugio donde se pretende hacer la canalización, y se acuerdan los términos de la misma, se manda vía correo electrónico la ficha de referencia y se espera la aceptación del refugio, por último se realiza el traslado.
 - 12) Cumplir con el protocolo establecido por la institución
 - 13) La Institución o Centro que refiera a la mujer y/o familia, debe requerir con anterioridad el formato de Referencia en el cual expondrá un resumen de caso, haciendo hincapié en la situación actual de la familia, sus Necesidades y si cuenta con redes de apoyo. Cuando se da

la contrarreferencia el Refugio se encarga de enviar a la institución o centro correspondiente del seguimiento del caso, el resumen de atenciones recibidas, sus logros y resultados así como sugerencias para continuar el proceso familiar adecuadamente.

- 14) Se recibe a la usuaria en CAER con el formato de quien canaliza, realiza la valoración del caso, de igual forma la contrarreferencia con formato establecido y/u oficio.
- 15) Alguna dependencia del sistema de salud al recibir alguna victima nos referencia a la persona al caer, contrarreferencia, si es el caso el caer contrarreferencia a la usuaria si es el caso que requiera otro tipo de atención.
- 16) Se consolida en primera instancia el apoyo de la otra institución, para posterior a esto enviar la información necesaria y solicitada del caso, de la misma manera se envía la contrarreferencia de los casos recibidos, Siempre manteniendo la secrecía de los datos enviados.
- 17) Es mediante el llenado de las evaluaciones del caso, área médica, psicológica, trabajo social, legal y de peligrosidad del agresor

V.18 REINGRESOS A LOS REFUGIOS EN 2011

En este cuadro se presenta el número de reingresos que se registraron en los 17 refugios durante 2011. En el 11.2% de los casos se ignora si es o no un reingreso y en tan sólo 2.3% de los casos son reingresos, esto es tan sólo en poco más uno de cada cincuenta casos la mujer regresa al refugio.

Tabla 18 Reingresos a los Refugios en 2011

Reingresos	Número	Porcentaje
Total	901	100.0%
No	779	86.5%
Sí	21	2.3%
NE	101	11.2%
NE: no especificado.		
Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.		

V.19 MOTIVOS DE EGRESO 2011

Respecto a los motivos de egreso de las mujeres refugiadas se observa que sólo una cuarta parte concluyó el programa de intervención, lo cual resulta sumamente preocupante, pues el otorgamiento de los servicios previstos en el modelo de atención debería ser considerado uno de

los principales indicadores de la labor de los refugios. Una gran mayoría sale por su voluntad y no se conoce que hay detrás de esa decisión y resultaría de gran relevancia saberlo para así poder aumentar el nivel de conclusión del programa; seguramente éste será uno de los temas abordados en el estudio que lleva a cabo el CNEGySR. Como se esperaría, el menor porcentaje de los casos egresan por traslado necesario, pero también llama la atención que más de una de cada 20 tenga que salir por incumplimiento o violación del reglamento interno por parte de la mujer.

Tabla 19 Motivos de egreso 2011

Motivo de egreso	Número	Porcentaje
Conclusión del programa de intervención	223	24.8%
Incumplimiento o violación del reglamento interno por parte de la mujer	50	5.5%
Traslado necesario a otro refugio	29	3.2%
Voluntad de la mujer	557	61.8%
NE	42	4.7%
NE: no especificado.		
Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.		

V.20 VISITAS DE SEGUIMIENTO A LAS MUJERES QUE EGRESARON DEL REFUGIO

Según lo reportado, prácticamente en todos los casos en que la mujer aceptó que se le diera seguimiento se llevó a cabo, a penas en un 12.9% no se hizo el seguimiento cuando en un principio la mujer lo había aceptado. Resulta extraño que se reporta casi un cinco por ciento de mujeres a las que se les realizó seguimiento cuando no lo habían aceptado.

Tabla 20 Visitas de seguimiento a las mujeres que egresaron del refugio

Se aceptó el seguimiento	Se llevó a cabo el seguimiento			Total
	Sí	No	NE	
Sí	83.3%	12.9%	3.8%	100.0%
No	4.6%	88.4%	7.0%	100.0%
NE	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%

NE: no especificado.

Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.

V.21 LOS MOTIVOS QUE EXPRESÓ LA MUJER AL SOLICITAR LA SUSPENSIÓN DEL SEGUIMIENTO

En lo que respecta a los motivos expresados por la mujer al solicitar la suspensión del seguimiento encontramos que casi en un 30% se desconocen los motivos por los que se solicitó dicha suspensión. Sin embargo, lo que resulta todavía más preocupante es que 26% de las mujeres solicitaron la suspensión del seguimiento porque regresaron con el agresor. Si consideramos que según el procedimiento reportado por estos refugios el perfil de mujeres que aceptan son víctimas de violencia extrema, a esto se le suma que según lo reportado en su gran mayoría están en alto riesgo el hecho de que regresen con el agresor en un alto grado de vulnerabilidad. Habría que preguntarse si los modelos de atención están funcionando para este tipo de casos. El segundo porcentaje más alto son o por cambio de domicilio o porque simplemente se perdió contacto con ellas, con 14% en ambos casos.

Tabla 21 Distribución porcentual de motivos que expresó la mujer al solicitar la suspensión del seguimiento

Motivos	Porcentaje
Cambio de domicilio	14%
No tiene teléfono	1%
Por seguridad	1%
Regresó a su país	8%
Se perdió contacto	14%
Tiene otra pareja	6%
Volvió con el agresor	3%
Volvió con la pareja agresora	23%
NE	29%
NE: no especificado.	
Fuente: Elaboración propia a partir de los cuestionarios recibidos vía la RNR.	

En resumen la calidad de la información que se obtuvo a partir del llenado del cuestionario digital no es muy buena debido a que desafortunadamente no se siguieron las recomendaciones que se dieron para el llenado del mismo, ni tampoco se respetó el formato en que se envió. Cabe señalar que ningún refugio solicitó que se le aclararan dudas que surgieron durante el llenado del cuestionario. Por este motivo la información que se recabó en lugar de aclarar las cuestiones que se habían planteado para la obtención de un panorama general de los refugios, abrió más interrogantes. Aun así la falta de o los problemas con la información también arrojan datos valiosos sobre la administración de los refugios y de la claridad con que se maneja.

VI. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS GRUPALES

A continuación se presentan los resultados de las entrevistas a directoras de los refugios, trabajadoras sociales, psicólogas y personal del área jurídica. Se sigue el esquema de las guías de entrevista, agrupando las respuestas en tres bloques: debilidades detectadas, fortalezas y propuestas. Cabe señalar que no en todos los casos se emitieron propuestas por parte de las entrevistadas, algunas veces porque no había ninguna en sus respuestas y otras porque el tiempo no fue suficiente.

VI.1 DIRECTORAS DE LOS REFUGIOS

VI.1.1 INFRAESTRUCTURA

Debilidades

- La mayoría de los inmuebles donde se aloja el refugio son inmuebles rentados o en comodato, por lo que los cambios y adecuaciones son difíciles de llevar a cabo.
- Faltan espacios para la recreación.
- Derecho a la intimidad: Seguridad vs intromisión.
- No existe un estándar o modelo de construcción de refugios, su adaptación o construcción ha estado basada en la experiencia.
- Adecuación de casas sin las características de flexibilidad ni de atención necesarias.
- Hacinamiento e insuficiencia.
- Baños comunitarios.
- Pocos refugios han sido construidos *ex profeso*.
- No hay espacio o flexibilidad de los espacios para recámaras por núcleo familiar.
- No todas tienen espacios para que el personal se reúna o que coma.
- Aunque los refugios grandes cuentan con todos los espacios necesarios, llaman mucho la atención y es difícil mantener su confidencialidad.
- No hay guías sobre tamaño óptimo de refugios
- Con frecuencia, las instalaciones de CAER están mal adaptadas (ej. salidas de emergencia).
- Las medidas de seguridad requeridas por Protección Civil para el inmueble a veces contradicen las medidas de seguridad que un refugio requiere.
- En algunos refugios no hay habitaciones para situaciones especiales como usuarios con alguna discapacidad.
- No hay espacios específicos para los adolescentes.
- No cuentan con automóviles suficientes y en buenas condiciones para realizar todas sus actividades.
- No hay consenso sobre el tamaño óptimo del refugio.

- La demanda excede por mucho al número de refugios. Más allá de su ampliación, hace falta un mayor número de refugios.
- Hacen falta casas de transición para varios refugios.

Fortalezas

- Existen espacios comunes vigilados que permiten la sana interacción entre madres e hijos (cocina, comedor, sala, salas de usos múltiples, etc.)
- Sí existen algunos refugios contruidos *ex profeso*.
- Los refugios cuentan con oficinas para cada uno de los servicios a las usuarias.
- Capacidad óptima según el modelo: 10 núcleos familiares.
- La mayoría de los refugios cuentan con espacios de recreación para los hijos.
- No es necesario que el refugio sea muy grande, ya que los inmuebles tipo casa-habitación son más fáciles de mantener confidenciales.
- *Hábitat* tiene un manual de recomendaciones para la distribución arquitectónica de los refugios, más no un modelo.
- En la mayoría de las organizaciones, hay CAER, es decir, oficinas independientes al refugio que son la cara visible de la organización y donde se atiende inicialmente a las mujeres que llegan en busca de apoyo.
- Entre las zonas con que algunos refugios cuentan están: ludoteca, comedor, lavandería, sala de televisión, patio de tendido, cochera...

Propuestas

- Estandarización de los espacios y construcciones considerando las necesidades y particularidades de cada región geográfica.
- Habitaciones para núcleos familiares.
- Más que ampliar los refugios, lo ideal sería contar con un mayor número de refugios.
- Contemplar áreas específicas para el personal.
- Habitaciones de primer contacto para situaciones especiales como discapacidad, adultos mayores, enfermedades contagiosas, etc.
- Contemplar vehículos como parte necesaria de la infraestructura.
- Máximo deseable: diez unidades familiares

VI.1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Debilidades

- Muchas veces la lejanía o difícil acceso para llegar al refugio dificulta una oferta de personal calificado.
- La rigidez administrativa del personal sindicalizado que labora en los refugios estatales suele impactar desfavorablemente a estos refugios. La imposición de personal sindicalizado implica un problema, pues limita el margen de acción de las directoras y eso puede obstaculizar la toma de decisiones necesarias para la óptima operación del refugio.
- El personal poco sensibilizado al tema de violencia de género suele “echar a perder el proceso” de todo el refugio.

- Existe mucha rotación de personal, particularmente por parte de las trabajadoras sociales y las enfermeras.
- No existe una base de datos compartida sobre el personal para detectar y notificar anomalías.
- Es difícil encontrar personal ya capacitado y en general se desconoce el modelo de atención.
- Se gasta mucho en capacitaciones debido a la rotación del personal.
- Los sueldos son bajos y no siempre se paga a tiempo
- Dentro de los refugios se ejercen tipos de violencia institucional en la forma de contratación y las condiciones laborales.
- Generalmente hay tensiones entre el personal por diferencias de contrato y salario (planta vs honorarios)
- Debido a la escasez de recursos, en muchas ocasiones el personal realiza tareas que no le corresponden llevando a cabo dos o tres funciones distintas.
- Cada refugio elabora su reglamento con respecto al personal. Falta de capacitación de personal, desconocimiento del modelo de atención
- Pago de contención a personal, sin resultados satisfactorios
- *Curriculum* "bueno" pero no funciona en la práctica cotidiana
- Se capacita al personal y después renuncia
- Número de plazas diferentes entre refugios. En algunos hasta 38 plazas
- Una trabajadora hace dos o tres funciones.
- Salarios pagados a destiempo

Fortalezas

- Los refugios de OSC pueden realizar una selección abierta del personal.
- Capacitaciones constantes en género y violencia.
- Existen perfiles de puestos.
- Los manuales de Inmujeres son muy utilizados.
- Capacitación para capacitadores en prevención de la violencia.
- Existe Manual de funcionamiento de CAER-Refugios
- Metodología de acción participativa.
- Una de las maneras de conocer al personal nuevo ingresarlo primero a trabajar en el CAER.
- No en todos los refugios hay tanta rotación de personal.
- Hay un personal básico y otro más móvil.
- Una buena estrategia ha sido también realizarles un tamizaje de 2 o 3 sesiones al personal nuevo.
- Cuando se capacita al personal que rota también se está haciendo una labor de capacitación a mayor escala.
- Algunos de los refugios utilizan la capacitación y la contención como una estrategia para retener al personal.
- Tamizaje dirigido al personal: "No vivir violencia" (uso del mismo instrumento que para las usuarias)
- Informalmente, entre organizaciones, en ocasiones se advierte sobre personas que no han tenido un buen desempeño como personal del refugio (o de CAER).
- Cuentan con personal voluntario de confianza.

Propuestas

- Actualización permanente en Género y Violencia
- Fundamental cumplir con criterios de sensibilidad y servicio sabiendo que la remuneración es 50% económica y 50% social.
- Vinculación interinstitucional (capacitación por parte de INMUJERES)
- Un reglamento general para refugios.

VI.1.3 FUENTES Y PROCESOS DE FINANCIAMIENTO

Debilidades

- En general, cuando no hay recurso tienen que conseguir los alimentos a crédito con los vendedores.
- Salarios bajos y pagados a destiempo.
- Los refugios estatales no tienen acceso a donativos privados y tampoco tienen el recurso asegurado.
- Falta de recursos.
- Los refugios estatales dependen de la voluntad política del gobierno local.
- Los refugios no han conseguido financiamientos privados.
- No hay seguridad del recurso.
- Es más fácil conseguir donaciones en especie pero no para salarios.
- En regiones dificultad para contar con facturas
- Vehículos descompuestos
- Falta de recursos
- Medicamentos caros
- Los organismos de subsidio más difíciles: Paimef y Pef de Indesol. (No tienen sistematizada la rendición de cuentas).
- Aunque haya el recurso a nivel estatal (gracias a programas como Paimef) no les llega a los refugios porque es la IMEF quien lo canaliza.

Fortalezas

- Es fácil conseguir donaciones en especie, como las de alimentos.
- Presencia de patronatos.
- OSC: Fundaciones como Hábitat
- Donatarios autorizados
- Los servicios tales como la luz, el gas y el agua se pagan por adelantado cuando sí hay recurso.
- A las directoras les parece más fácil recibir dinero de la SSA.
- La SSA otorga más facilidades, conoce mejor el funcionamiento de los refugios y son más sensibles a su situación.
- Personal voluntario
- Voluntariados
- Co-inversión de particulares

Propuestas

- Que el financiamiento a los refugios esté unificado a través del Centro de Equidad de Género de la SSA.
- Que las operadoras de los refugios cuenten con una capacitación en obtención de recursos, tanto del sector privado, como el público.

VI.1.4 MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Debilidades

- Los procesos de rendición de cuentas y comprobación de gastos demasiado burocráticos obstaculizan la operación.
- En regiones no tan urbanizadas es muy difícil para los refugios cumplir con todos los requerimientos de comprobación de gastos.
- Las directoras de los refugios no tienen claro cómo se llevan a cabo los mecanismos de rendición de cuentas.

Fortalezas

-No se mencionaron-

Propuestas

-No se mencionaron-

VI.1.5 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PARA DAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL REFUGIO

Debilidades

- La información sobre distintos aspectos relacionados con el refugio, no está sistematizado.
- Ninguno de los refugios tiene una claridad sobre qué son, cómo se construyen y para qué podrían funcionar los indicadores de desempeño y evaluación, tanto interna como externa, de los refugios.
- Se hacen evaluaciones quincenales a las usuarias también para evaluar a persona, pero no se generan indicadores.

Fortalezas

- Cada área realiza un informe de labores periódico.
- Las directoras vacían información en el SIILGE.
- Se realizan test de ingreso y de egreso.

Propuestas

- Existen algunas propuestas para la creación de indicadores de éxito, tales como: que la mujer se visualice autónoma, individual, que no vuelva con el agresor, que se involucre en una nueva relación no-violenta, que consiga trabajo, que sus hijos vayan a la escuela, etc.
- Crear un instrumento evaluador común y consensuado (test psicológicos, ingresos, seguimiento, evaluaciones periódicas, reglamentos, etc.)

- Que se elabore un test de ingreso y uno de egreso para todos los refugios de manera consensuada.

VI.1.6 MODELO DE ATENCIÓN

Debilidades

- No hay espacios ni modelo de atención específicos para los adolescentes.
- Hacen falta casas de transición para los refugios.
- Rechazo de hijas e hijos mayores de 12 hace muchas veces que las madres desistan de ingresar al refugio.
- Como no se contempló un modelo para atender adolescentes quienes al ser testigos, también han sido víctimas de violencia, se aburren y presionan a mamá para irse del refugio y no terminan el tratamiento.
- En muchos casos las autoridades no sólo envían mujeres en situación de violencia conyugal, sino que también envían menores y mujeres víctimas de la trata de personas (necesitan un tratamiento diferente), ello produce hacinamiento y vulnera al equipo y a las refugiadas.
- Las audiencias para llevar a cabo la vía legal son muy tardadas, lo cual desmotivan a la usuaria y la ponen en peligro.
- El personal del refugio y las usuarias corren graves riesgos para recuperar menores en el hogar conyugal.
- No cuentan con psiquiatras de base para atender a usuarias con problemas de salud mental más graves.
- No existe un modelo claro sobre el qué hacer con mujeres que lleguen con una enfermedad mental grave.
- No está prevista atención a mexicanas en el extranjero.
- Se supone que debería haber una red interinstitucional de apoyo, ello está previsto en la ley, pero en la práctica ese apoyo es inexistente. Los convenios de colaboración, con frecuencia no son efectivos, tampoco existen medidas para hacerlos efectivos.
- Una vez que salen del refugio, las mujeres que necesitan medicarse por algún padecimiento crónico (psiquiátrico o de otro tipo), ya no cuentan con apoyo económico para continuar su tratamiento.
- No atienden violencia en noviazgo o a mujeres adultas mayores cuando no se trata de violencia en situaciones de cohabitación.
- Órdenes de protección para extraer bienes de la casa, pueden ser contra productores.
- La dependencia económica de las usuarias es un grave problema. Regresan con el agresor por falta de recursos económicos (con frecuencia, reingresan después al refugio).

Fortalezas

- De acuerdo con el modelo, por cada 5 familias existe un profesional de cada área (Abogada, psicóloga, trabajadora social, médica).
- Área administrativa con área médica deciden menús (el modelo motiva a las usuarias a tener un estilo de vida sano).
- El modelo contempla áreas comunes y áreas individuales donde se respeta la privacidad de las usuarias.

- Se entrega un “Kit de salida” (muebles, utensilios, colchas) a las usuarias egresadas.
- Para los niños mayores de 12 años se realiza evaluación previa y la búsqueda de redes de apoyo en caso de que no puedan permanecer en el refugio.
- Existen reglamentos y reuniones donde se trabajan plan de vida para mujeres, niñas/os y adolescentes.
- Se identifica mediante pruebas psicológicas la tipología de la violencia y la gravedad.
- Existen casos donde las mujeres egresan y viven juntas formando una red de apoyo que mantiene lo aprendido y reflexionado en el refugio.
- Se da un trato y una atención personalizada porque cada mujer tiene una situación muy particular.
- Se hacen evaluaciones a las usuarias cada 15 días para conocer la atención recibida por parte del personal.
- Se da capacitación técnica a través de múltiples vías.

Propuestas

- Creación de modelos de atención que consideren las diferencias entre mujeres solas y mujeres con hijos.
- El modelo de atención debería de estar ajustado a tipos y modalidades de violencia contemplados en la ley general.
- Reflexionar sobre el modelo que integre a mayores 12 años.
- Evaluar la situación de mujeres con enfermedades mentales graves.
- Sensibilizar al Estado en que las OSC realizan funciones que la SSA debería cubrir
- Crear un instrumento de tamizaje común
- Que se elaboren reglamentos de funcionamiento en común.
- Hacen falta reuniones entre directoras de refugios para compartir experiencias e ir fortaleciendo modelos de atención.
- La contención externa para el personal es una necesidad imperante.

VI.1.7 MEDIDAS DE SEGURIDAD

Debilidades

- Las medidas de seguridad requeridas por Protección Civil para el inmueble a veces contradicen las medidas de seguridad que un refugio requiere
- No cuentan con automóviles suficientes y en buenas condiciones para realizar todas sus actividades
- Los refugios muy grandes son difíciles de mantener confidenciales.
- No cuentan con capacitación constante en materia de seguridad.
- En la dimensión jurídica, las y los operadores de justicia representan un gran problema (corrupción, negligencia, falta de sensibilización, colusión con agresores, etc.)
- En muchos casos, el personal del refugio no confía en las autoridades, puesto que han sido las primeras en poner en riesgo al refugio.
- Falta de seguridad para el personal, el agresor ubica el refugio y al personal, falta de garantía institucional

- Las autoridades encargadas de la referencia y contrarreferencia no respetan la confidencialidad de los refugios.
- Las audiencias para llevar a cabo la vía legal son muy tardadas, lo cual desmotivan a la usuaria y la ponen en peligro.
- Riesgos en Oficinas Externas (CAER).
- No es fácil detectar casos de enfermedades graves (psiquiátricos, de adicciones, etc.) que pongan en riesgo al personal y a las usuarias.

Fortalezas

- El circuito cerrado, una vez que se explica a las mujeres su finalidad, les ofrece una sensación de seguridad.
- Existen códigos rojos ante amenazas que atenten contra la seguridad del refugio.
- En algunos casos en que ha habido atentados contra refugios estos han logrado relocalizarse en otro inmueble confidencial.
- Cuidado del ingreso de material peligroso que dañe la vida de las usuarias.
- Protección Civil capacita al personal y usuarias.
- Se diseñan estrategias particulares de seguridad para cada usuaria. La propia usuaria es la que proporciona los elementos para fijar los ejes de la estrategia de seguridad más adecuada en su caso.
- Se toman medidas de seguridad para las propias usuarias, como tener utensilios de cocina de plástico o que no puedan ingresar con celulares para contactar al agresor, etc.

Propuestas

- Evaluación de percepción de seguridad a las usuarias y al personal.
- Rutas diferentes para llegar a los refugios (seguridad del personal)
- Reforzar la secrecía y confidencialidad de los refugios.

VI.1.8 OTROS

Debilidades

- Las y los funcionarios carecen de interés en los temas de género (no acuden a capacitación o ésta no tiene un impacto).
- Los refugios gubernamentales, abren y cierran con cada cambio de administración estatal.
- La atención psiquiátrica por parte de la Secretaría de Salud es muy espaciada.

Fortalezas

- Clases de yoga 2 veces por semana como elemento de contención.

Propuestas

- Hace falta introducir el género como materia curricular en toda licenciatura, para que el personal ya llegue con una perspectiva de género, al igual que las y los funcionarios
- Las empresas debieran permitir a las mujeres víctimas de violencia, ausentarse al trabajo en lo que estabilizan su situación (¿modificaciones legales?).

- Debe haber una capacitación de género a miembros de dependencias y organismos estatales, a cargo de INMujeres de cada Estado.

VI.2 TRABAJADORAS SOCIALES

VI.2.1 INFRAESTRUCTURA

Debilidades

- Hace falta mantenimiento (filtraciones de agua, inundaciones, etc.)
- Espacios recreativos insuficientes
- Las áreas laborales del personal son muy pequeñas o insuficientes... a veces tienen que “prestarse” los espacios. A veces, la insuficiencia de espacio redundante en una mala atención a las usuarias (pues hay demasiados miembros del personal presentes en la misma área en que está siendo atendida)
- Hay refugios hechos ex-profeso que, aunque son muy adecuados para albergar en buenas condiciones a varias familias y al personal, resultan llamativos y mucha gente termina por deducir que se trata de un refugio.
- Falta de telefonía fija. La telefonía móvil la solventa el personal, lo cual genera una problemática grave de comunicación.
- Falta o insuficiencia de computadoras que, además, están en mal estado (por ejemplo, con virus). En algunos, el personal tiene que trabajar con computadoras de su propiedad.
- Algunos no cuentan con vehículo y eso dificulta muchísimo la operación del refugio. En otros, se comparte un vehículo con CAER y eso impide que se atiendan cabalmente y en tiempo las necesidades del refugio o del CAER.
- El que el refugio esté en un segundo piso, implica que no se pueda brindar atención a mujeres discapacitadas (falta de adaptación en la infraestructura para atender a todo tipo de mujeres)
- El área de trabajo social está en el pasillo y ello implica problemas de privacidad y eficiencia en el trabajo.
- Ciertos espacios que están destinados a fines específicos (ejemplo: la ludoteca), se usan a veces para otros fines por falta de espacio.
- Los refugios chicos dan la sensación de encarcelamiento a las usuarias.
- Hay refugios mal adaptados a las necesidades habitacionales que genera el entorno (ej.: en Mexicali no hay zonas “a la sombra” y bien ventiladas, que permitan a las mujeres y a sus hijas/os salir de sus habitaciones durante el día sin exponerse al sol... ello también incide en una sensación de “encarcelamiento”, pues sólo en la tarde-noche pueden salir de sus habitaciones y convivir con las demás)
- En algunos refugios, las áreas de trabajo de las TS están en malas condiciones, a diferencia de las áreas de otras y otros profesionales, que están en buenas condiciones.

Fortalezas

- Hay refugios que cuentan con buena infraestructura tecnológica: telefonía fija y móvil a cargo de la organización, computadoras y demás equipos relacionados en cantidad suficiente, circuito cerrado, etc.
- Hay refugios que cuentan con áreas laborales privadas y amplias suficientes, así como espacios suficientes y adecuados para las usuarias y sus hijas/os.

- Un refugio está en un convento y eso impide que el público conozca de su existencia.

Propuestas

-No se mencionaron-

VI.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Debilidades

- Salarios “indignos”, muy bajos y mucho menores a los demás profesionistas.
- La mayoría están contratadas por honorarios, es decir, no tienen seguridad social ni prestaciones.
- Diferencia de salarios en razón de si se trabaja en CAER o en Refugio (en refugio es más bajo) o en razón de profesión (las trabajadoras sociales tienen un salario menor a las psicólogas o abogados, aun cuando trabajan tanto o más que ellas y ellos).
- Las trabajadoras sociales sienten que las menosprecian en comparación a la psicóloga.
- Personal insuficiente.
- Una trabajadora social contratada por honorarios para trabajar 6 días, 8 horas diarias gana \$2,600 pesos a la quincena.
- En algunos refugios, si el personal falta a un día de trabajo, le descuentan el día aún si entrega justificante médico.
- En algunos se trabaja seis días a la semana (a pesar de los sueldos tan bajos y sin prestaciones laborales)
- Las TS son requeridas con frecuencia fuera de horas laborales (sin pago extra) e incluso de madrugada.
- Con frecuencia, las TS sustituyen a otras personas en funciones que no les corresponden. Ejemplo: si falta la enfermera, ellas suministran el medicamento; si no está la/el abogado, ellas acompañan a las mujeres al Ministerio Público, etc.
- Realizan todo tipo de actividades que no son parte formal de sus funciones.
- Resuelven problemas que no son parte de su perfil ni de sus labores. No hay claridad en cuanto a la designación de labores.
- En algunos refugios, la TS tiene limitación de acción: le exigen permanecer lo más posible en el CAER, a pesar de que haya varias gestiones que tenga que hacer externamente.
- Las trabajadoras sociales sienten que no se les reconoce todo el trabajo que realizan.
- Hace falta personal en guardia nocturna (cuando surge algún problema, ante esta insuficiencia de personal, se tiende a llamar a la TS para que lo resuelva, así el problema tenga que ver con otra área, como puede ser la de psicología)
- Se les asignan actividades que no son de su competencia como: dar medicamento a las usuarias, intervención psicológica, cocinar, lavar la ropa, limpieza de los dormitorios, acompañamientos legales, etc.
- Se les llama la atención si realizan alguna actividad sin consultarlo con la directora, sin embargo no cuentan con teléfono en el refugio para hacerlo, por lo que tiene que salir de su bolsa.
- Tienen que pedir permiso para todo, no se les confía su responsabilidad.

Fortalezas

- Hay refugios con una buena Dirección que tiene resultados muy positivos en todas las áreas y favorece que haya una clara división de funciones, así como un buen manejo financiero y capacitación constante.
- Algunos refugios cuidan a su personal ofreciéndoles clases de yoga, terapia de contención, talleres de sensibilización y flexibilidad con sus necesidades personales.

- En algunos refugios trabaja una trabajadora social en el CAER y otra en el refugio, manteniendo constante comunicación.
- En algunos refugios si hay claridad en cuanto a quien realiza cada actividad, sin que nadie haga lo que no le corresponde.
- Existen equipos muy bien integrados donde se delegan las responsabilidades.
- Buena dirección = buenas relaciones laborales y eficiencia.

Propuestas

- Que se establezcan las responsabilidades de cada área y que la trabajadora social no tenga que realizar otras actividades fuera de su perfil.

VI.2.3 FUENTES Y PROCESOS DE FINANCIAMIENTO

Debilidades

- Salarios muy bajos y mucho menores a los demás profesionistas.
- Las trabajadoras sociales tienen que poner de su dinero para pagar crédito del celular, computadoras, copias, impresiones, transporte, etc. Cuando el refugio no se lo puede ofrecer.
- Existe violencia institucional en contra de las trabajadoras sociales a quienes no se les paga bien y se les pide que pongan de su dinero para realizar sus labores.
- Gana más la trabajadora social del CAER que la del refugio = violencia institucional.

Fortalezas

-No se mencionaron-

Propuestas

- Salarios dignos.
- Reconocimiento de su labor = al de la psicóloga.
- Que no se les haga poner dinero de su bolsa.

VI.2.4 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PARA DAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL REFUGIO

Debilidades

-No se mencionaron-

Fortalezas

- Realizan informes mensuales o quincenales para la directora con todas sus actividades.
- Usan mucho el SIILGE para la retroalimentación.
- Toda gestión que se realiza, se asienta en un expediente general que abren las TS.

Propuestas

-No se mencionaron-

VI.2.5 MODELO DE ATENCIÓN

Debilidades

- Las TS se encargan de que en el refugio se cubran todas las necesidades materiales y sociales de las usuarias y de sus hijas/os (atención médica, educación, alimentación, gestiones diversas para cada caso ante diversas instituciones) y suelen tener los salarios más bajos de la organización.
- Sus funciones no están claramente definidas, de modo que tienen una sobrecarga de trabajo, pues se encargan de labores muy diversas.
- En una organización, el área de psicología no se encuentra dentro del refugio sino en el CAER y ello impide un monitoreo más constante por parte de las psicólogas hacia las mujeres, así como su intervención en situaciones imprevistas que lo requieran. Son las TS quienes cumplen, por tanto, esta función, pero no son ellas quienes se llevan el crédito por los buenos resultados de ello (el reconocimiento se le da a las psicólogas).
- Por la falta de espacio, seguridad y privacidad, algunas trabajadoras sociales piensan que revictimizan a la mujer al pasar por todo el proceso.
- Hay confusión entre lo que es el modelo de atención y el manual de procedimientos.
- Los cursos que reciben no son siempre lo que más necesitan, creen que se les debería dejar escoger que temas les hacen falta.

Fortalezas

- Cada año se modifica el Manual de Procedimientos con base en las necesidades de la organización, de la población beneficiaria y en los resultados de las supervisiones de instituciones diversas (por ejemplo, las de la Secretaría de Salud). Se evalúa el modelo de atención implementado en los refugios y se verifica si cuentan con manual de procedimientos y en qué términos está estructurado.
- El Centro de Equidad y Género de la SSA, tiene un Modelo de Atención y un Manual de Procedimientos que sirven de base a los refugios para diseñar los propios, haciendo las adaptaciones necesarias a las particularidades de la organización y del entorno (social, demográfico, geográfico...) en el que se encuentra
- La trabajadora social es el primer contacto con la usuaria: contactos, salud, referencia, redes de apoyo, etc.
- Respeto a los manuales y modelos de atención.
- Capacitación permanente.
- Reestructuración del manual de procedimientos para un mejor funcionamiento (se hacen mejoras cada año).
- Actividades que realizan: documentación, primer contacto, contacto con las referencias y contra-referencias, bienvenida, acomodo de dormitorios, resguardo de pertenencias, roles de las usuarias, acompañamientos, gestiones escolares y laborales, talleres ocupacionales, visitas domiciliarias, creación o búsqueda de redes de apoyo, contactos institucionales.

Propuestas

- Se les debería dejar escoger que temas les hacen falta para la capacitación.

VI.2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD

Debilidades

- No se puede recurrir a apoyo de policía estatal porque muchos agresores son miembros de la policía.
- En CAER hay deficiencia en seguridad, no hay vigilancia. Es un lugar de alto riesgo.
- Cuando el local del refugio es rentado, no se le puede invertir en instalaciones o adaptaciones de seguridad

- Ya ha habido incidentes donde el agresor identifica a la trabajadora social del CAER y la trabajadora social no se siente segura ni apoyada por su directora.
- Muchos refugios no cuentan con transporte o no está disponible para las trabajadoras sociales, teniendo éstas que pagar por el transporte para realizar sus actividades, poniéndose a ella y a la usuaria también en peligro.

Fortalezas

- El apoyo de la policía estatal en los traslados de mujeres hacia y desde los refugios, ha sido de utilidad porque genera un efecto inhibitorio en los agresores.
- Un refugio cuenta con una patrulla para los traslados, lo cual les ha servido mucho para evitar ataques de los agresores.
- Cuentan con cercos eléctricos, cámaras y vigilancia.

Propuestas

- Se requieren adaptaciones de seguridad específicas para el CAER porque tienen un alto índice de vulnerabilidad ante posibles agresiones.
- Más seguridad para las trabajadoras sociales.

VI.2.7 OTROS

Debilidades

- 14 llevan menos de 1 año en el refugio.

Fortalezas

- 1 lleva de 1 a 3 años en el refugio.
- 8 llevan más de tres años en el refugio (la que lleva más tiempo tiene 8.5 años)

Propuestas

-No se mencionaron-

VI.2.8 CARACTERÍSTICAS DE TRABAJO DE TS

Es quien tiene el primer contacto con las mujeres (entrevista inicial/sociofamiliar), dan la bienvenida a usuarias (las ayudan a instalarse, les dan a conocer el reglamento, etc.), documentan el ingreso, estancia y egreso de las mujeres y sus hijos/as, resguardan las pertenencias de las mujeres y sus hijas/os, realizan diversas gestiones ante múltiples instituciones para asegurar el bienestar de las mujeres y de sus hijas/os en el refugio y para garantizarles derechos básicos (educación, atención médica, posibilidades laborales, etc.), realizan todas las gestiones necesarias con las instituciones que forman parte de los procesos de referencia-contrareferencia, hacen visitas domiciliarias a las egresadas, organizan pláticas y talleres para las usuarias, establecen contacto con las redes de apoyo de las mujeres, supervisan la distribución de alimentos, realizan acompañamientos médicos e incluso legales, hacen gestiones escolares, sacan la basura del refugio, etc.

VI.3 PSICÓLOGAS

VI.3.1 INFRAESTRUCTURA

Debilidades

- El refugio y el CAER se encuentran en un mismo inmueble. La división de tales espacios generó una importante reducción en el espacio de CAER.
- Falta de aire acondicionado en climas calurosos o subutilización del mismo debido a altas tarifas eléctricas. Esto afecta la calidad en la atención a las usuarias, obstaculiza la óptima realización de las actividades.
- Hace falta una oficina para cada psicóloga. Compartir el espacio implica que se turnen para brindar terapia en el mismo.
- Adyacencia del consultorio con dormitorios o con ludoteca, genera ruido excesivo y falta de privacidad durante la atención terapéutica a las usuarias.
- Suele haber hacinamiento (sobrepoblación) en el refugio y ello, con frecuencia, incide negativamente en las relaciones entre las usuarias, favoreciendo la gestación de conflictos entre ellas.
- Con frecuencia, las psicólogas deben llevar implementos de su propiedad para estar en posibilidad de trabajar, por ejemplo: computadoras y papelería. Una computadora por área resulta insuficiente.
- A falta de auto facilitado por la organización, el personal se ve en la necesidad de utilizar auto propio y, con frecuencia, financiar también la gasolina.
- No basta un sólo vehículo, pues las necesidades de la organización exceden la capacidad de movilización que aquél permite.
- Todos los espacios para el personal son compartidos en el refugio, salvo el de enfermería. Ello perjudica la calidad en la atención que se brinda a usuarias (falta de privacidad)
- No hay espacio para talleres ni en CAER ni en refugio.
- En CAER hay sólo un consultorio: no basta, pues las psicólogas deben turnarse para dar terapia y ello genera que permanezcan horas extras en el centro de trabajo.
- A veces el personal debe aportar insumos propios para satisfacer necesidades de las usuarias del refugio.
- No hay teléfono ni internet.
- Vehículos con características inadecuadas para la función a la que sirven: uno muy grande que resulta difícil de maniobrar en una ciudad de calles angostas como es aquella en la que se ubica el refugio; otro vehículo que no está polarizado y genera la sensación de riesgo en quien lo usa por percibir que las usuarias pueden ser identificadas por alguien.
- Vehículos viejos.
- Energía eléctrica insuficiente: si se encienden varios aparatos simultáneamente (como los de aire acondicionado), se va la luz.
- El que las instalaciones sean rentadas, limita las posibilidades de ampliar espacios
- No se permiten celulares a usuarias pero tampoco a trabajadoras (esto no se califica como un problema por parte de quien lo informa... tampoco como un acierto)

Fortalezas

- Tanto en CAER como en el refugio hay una sola oficina para las psicólogas, pero el hecho de que haya dos turnos en el día (matutino y vespertino), permite que el espacio sea ocupado por una sola persona en cada turno (son cuatro psicólogas)
- Aparatos celulares y Nextel
- El patronato gestionó que la línea telefónica no coincidiera con la dirección del refugio. También proporcionó dos autos, una camioneta polarizada y una camioneta de carga.

- Se cuenta con garaje, lo cual permite que las usuarias ingresen al refugio en auto, lo cual evita que se expongan a ser identificadas por alguien al descender del auto fuera de las instalaciones.
- Hay espacio para sesiones grupales; hay aire acondicionado y se le da mantenimiento suficiente; hay dos vehículos y resultan suficientes.
- Hay ludoteca
- Sí se adquieren las películas y libros que las psicólogas solicitan para la atención de las usuarias y sus hijas/os.

Propuestas

- Se está considerando instalar un “botón de pánico” y un “área de seguridad”.

VI.3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Debilidades

- Trabajo por honorarios—no prestaciones. Percepción negativa sobre los ingresos recibidos: salario insuficiente para cubrir necesidades básicas, no compensa el riesgo al que se exponen en este tipo de trabajo, no se cuenta con prestación alguna (entre ellas, seguro de vida)
- Lapsos grandes sin que el personal perciba ingresos (hasta seis meses)
- Alta rotación de personal debido a salario insuficiente/ausencia de prestaciones/meses sin percepción de salario/trabajo excesivo/actividad de alto riesgo
- Se realizan actividades que no corresponden a sus funciones como profesionistas (por ejemplo, cuidar de las niñas y los niños más pequeños)
- Alta variación en los salarios que perciben las psicólogas en una y otra organización: desde \$8,000 a \$15,000
- Hay cuatro psicólogas en la organización: una tiene base y las demás están por honorarios asimilados. Esta inequidad, además del retraso de meses en el pago de salarios, afecta la disposición para el trabajo.
- Cuando hubo un aumento en el salario, también hubo un incremento de trabajo.
- Dado que los salarios son bajos y por honorarios, para evitar impuestos, el personal busca la forma de “facturar”.
- Los organismos de financiamiento pagan “por proyecto” y eso genera que el pago de salarios tarde meses en llegar.
- Una parte del personal está contratado por el gobierno y otra por la organización; los primeros tienen contrato y salario constante (a tiempo), pero los segundos no.
- Cuando parte del personal toma vacaciones, el personal restante debe doblar turno... “¿y dónde queda la salud y el auto-cuidado del que tanto se habla y que se recomienda a las usuarias?”
- Las usuarias que están trabajando con frecuencia tienen horarios nocturnos de trabajo y sus hijas/os deben quedar al cuidado de alguien en el refugio (personal)... eso implica que haya guardias u horas extras de trabajo en la madrugada. Eso afecta incluso la salud del personal (y a falta de prestación de servicio médico, deben acudir al Seguro Popular) PROPUESTA: que haya cuatro turnos de trabajo del personal en refugio.
- Metas imposibles de alcanzar sobre cantidad de usuarias a atender: 300 al mes en CAER y las del refugio.
- El sueldo no corresponde nivel de profesionalismo ni compensa el alto riesgo.
- Debido a la alta rotación, suele contratarse a personal sin experiencia que no hace una detección adecuada sobre los casos canalizables a refugio... ello complica y aumenta el trabajo.
- Personal de psicología de CAER percibe un salario mayor que el de refugio y trabajan menos (atienden “sólo primeras sesiones” de las usuarias)

- Se experimentan como “violencia” por parte de la organización el bajo sueldo y la falta de prestaciones
- Hace falta Seguridad Social: les piden a las usuarias hacer proyectos de vida, pero las psicólogas y el personal en general tienen malas condiciones laborales (algunas consiguen un trabajo adicional, ya sea para contar con un ingreso extra o para tener prestaciones)
- La “normatividad” señala que se deben también recibir a las víctimas de trata, pero eso pone en riesgo al refugio, dado que la zona en la que se ubica tienen un alto índice de delincuencia organizada, por ello a las mujeres víctimas de trata se les canaliza a otras instituciones (no se especifica cuáles)
- Horarios de hasta 10 horas
- La psicóloga infantil tiene exceso de trabajo: las usuarias llegan a veces con 7 u 8 hijas/os

Fortalezas

- Las funciones de cada área de especialidad están bien definidas y sólo extraordinariamente el personal lleva a cabo funciones diversas
- Tres tipos de psicólogas: terapias para adultas, infantiles y educativas.
- Percepción positiva sobre los ingresos que se reciben (una psicóloga gana \$8,000 pero se siente satisfecha desde una perspectiva de contrastación con los ingresos de sus colegas en esa zona geográfica, quienes por lo general perciben \$3,000, según informa)
- Hay metas impuestas al área de psicología (no se menciona por quién ni desde cuándo) que en relación con el refugio, pueden considerarse adecuadas: las psicólogas deben dar dos terapias grupales a la semana y el resto de sus actividades las organizan libremente; sin embargo, las metas impuestas pueden constituir un problema en relación con CAER, pues el total de usuarias atendidas que se plantea como objetivo al mes es excesivo en relación con los recursos humanos existentes.
- Hay personal suficiente en refugio y en CAER: psicóloga para las usuarias, psicóloga infantil y trabajadora social en refugio. Tres psicólogas y trabajadora social en CAER. El personal de CAER y de refugio se coordina para el seguimiento que se debe dar a cada caso.
- Buena coordinación entre personal de CAER y personal de refugio (no hay personal que trabaje en ambos sino que cada persona está adscrita a uno o al otro).
- Hay respeto a los espacios profesionales (el personal no es ‘multiusos’)

Propuestas

- Que los sueldos varíen en función de la antigüedad y/o de la preparación profesional y experiencia laboral.
- Mucho “desgaste” emocional y laboral en el personal, se requiere por ello mejorar los sueldos y gozar de prestaciones.

VI.3.3 MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Debilidades

- Deben rendir informes mensuales, trimestrales, semestrales... les resultan excesivos y obstaculizan el desempeño de las actividades cotidianas de trabajo.

Fortalezas

- Como indicadores de éxito se señalan algunos relacionados con el comportamiento de la usuaria: asertividad, disposición para el trabajo y creación de proyecto de vida (esto se va observando tanto en el refugio como en el seguimiento al caso, el cual se da durante tres meses)

-También hay indicadores de éxito observables en las dinámicas de relación de las usuarias: las nuevas aprenden a poner límites a las más antiguas y éstas aprenden a respetarlos.

Propuestas

-No se mencionaron-

VI.3.4 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PARA DAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL REFUGIO

Debilidades

-No se mencionaron-

Fortalezas

-No se mencionaron-

Propuestas

-No se mencionaron-

VI.3.5 MODELO DE ATENCIÓN

Debilidades

- - El no atender a hijos varones mayores de 12 años suele afectar el proceso de las usuarias porque se encuentran constantemente preocupadas por sus hijos.
- -El área de psicología está subdividida conforme a especialidades (educativa, infantil, etc.) y cada sub-área no cuenta con un manual específico, de modo que cada psicóloga desarrolla sus propias estrategias de atención.
- -Una psicóloga adscrita a un refugio del Estado informa que hay “reportitis”, pues deben entregar varios reportes (informes) tanto a instancias estatales como federales.
- - En CAER hay una psicóloga que hace el “tamizaje” de las mujeres para identificar a las candidatas a refugio
- -Cada área profesional en la organización, cuenta con un modelo de atención
- -El Modelo de Atención se apega a protocolos establecidos por Inmujeres, que requieren ser adaptados, y por la propia organización, pero hay problemas que resultan difíciles de superar, por ejemplo, la falta de lineamientos y recursos para atender a mujeres indígenas. Algunas sólo hablan “dialecto” y no cuentan en la organización con intérpretes.
- -Se insta a las mujeres a hacerse responsables de sus hijos/as, pero se sabotea ese mensaje cuando las trabajadoras se encargan de las y los niños en ocasiones por tal o cual razón.
- -Con frecuencia No hay una persona específica que atienda a las niñas y los niños más pequeños. Las y los menores de 4 años son quienes cuentan con menos actividades programadas y el personal se turna para atenderles. A veces, las usuarias no acuden a terapia grupal por estar atendiendo a sus hijas/os más pequeños

Fortalezas

-No se mencionaron-

Propuestas

-No se mencionaron-

VI.3.6 OTROS

- En cuanto a los salarios, hay importantes diferencias en los montos y en las percepciones sobre si son suficientes o insuficientes:
- -Una coordinadora de área manifestó ganar \$10,000 (no dijo si brutos o netos), pero le pareció insuficiente dada la carga de trabajo y la alta responsabilidad que tiene (coordina al personal a su cargo, da terapias, llena informes, etc... "Hay incongruencia... yo necesito también estar bien para seguir en esta lucha")
- -Una psicóloga opina que tiene un buen sueldo de \$9,500 (brutos), pero dice que requiere un aumento porque el "desgaste" emocional y laboral es elevado y porque no cuenta con prestaciones.
- -Una psicóloga percibe su salario de \$8,500 (no dijo si brutos o netos) como insuficiente.
- -Una psicóloga (coordinadora) gana alrededor de \$15,000 (no dijo si brutos o netos) y lo considera suficiente.
- -Una psicóloga percibe \$9,400 (no dijo si brutos o netos) y lo considera adecuado aunque piensa que debería contar el personal con prestaciones.
- -Una psicóloga ganaba \$12,000 brutos (\$8,000 netos) pero le aumentaron a \$15,000 (\$12,000 netos) y lo considera adecuado, pero comenta que suele "facturar" para evitar impuestos.
- -Una psicóloga comenta que les aumentaron (no especifica si sólo a las psicólogas) el sueldo a \$10,000, pero que también le aumentaron la carga de trabajo.

VI.4 PERSONAL DEL ÁREA JURÍDICA

VI.4.1 INFRAESTRUCTURA

Debilidades

- No cuentan con vehículo por lo que utilizan el propio sin que les paguen la gasolina.
- No hay espacios para entretener a los niños mientras la mamá está en asesoramiento.
- No todos cuentan con internet.
- No pueden gastar la tinta de la impresora para imprimir los códigos que encuentran en internet.
- Casi todos sólo tienen un vehículo que se turnan entre todas las áreas.
- Comparten celular con trabajo social.
- Locales rentados para CAER y refugio.

Fortalezas

- Están equipadas con computadora e impresora.
- Tienen aire acondicionado.
- Se atiende en planta baja si la mujer tiene alguna discapacidad.
- Algunos refugios cuentan con uno o dos celulares para uso del personal.

Propuestas

-No se mencionaron-

VI.4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Debilidades

- No tienen prestaciones ni seguros de vida o médicos.
- No cuentan con aguinaldo.

- Vacaciones sin goce de sueldo.
- Sobre carga de trabajo.
- Sólo un abogado lleva todos los casos del CAER.
- Se necesita más personal en el área jurídica.
- Los informes llevan mucho tiempo.
- No han firmado ningún contrato, ni siquiera se encuentran como régimen por honorarios, sino como “ayudantes”.
- Existen refugios que atienden 120 mujeres al mes en el área de jurídico, más las mujeres que están en seguimiento.
- Incumplimiento por parte de la institución: contrato de medio tiempo que se hace de tiempo completo.
- Horarios abiertos, nunca saben a qué hora saldrán.
- No se pagan horas extras ni domingos según la Ley.
- Hay refugios con CAER donde solo hay una abogada, lo que le causa sobrecarga de trabajo.
- Los abogados no pueden quedarse a las capacitaciones por sobrecarga de trabajo o diligencias.
- No pueden asistir a capacitaciones de días completos.
- Faltan talleres de autocuidado, contención y terapia.

Fortalezas

- Hay un abogado en CAER y en refugio que se encuentran en comunicación constante.
- Todo el personal se rota las guardias de fin de semana.
- La abogada tiene mucha autonomía por la confianza que le ha dado la directora. Ella es la segunda responsable.
- Todo el personal recibe capacitación cada jueves.
- En algunos refugios el personal tiene terapias de descarga una vez al mes, de autocuidado, psicólogo cada quince días, talleres de “risoterapia”, y contenciones grupales una vez al mes.

Propuestas

-No se mencionaron-

VI.4.3 FUENTES Y PROCESOS DE FINANCIAMIENTO

Debilidades

- No les pagan la gasolina, el dinero utilizado para transporte o el crédito del celular cuando lo utilizan para cosas de trabajo.
- Faltan recursos.
- Salario bajo

Fortalezas

-No se mencionaron-

Propuestas

-No se mencionaron-

VI.4.4 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PARA DAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL REFUGIO

Debilidades

- No tienen claro cómo medir el trabajo del área jurídica.
- Los abogados piensan que es muy complicado medir su trabajo.
- No tienen indicadores
- No han logrado unificar los informes en una base de datos para solo vaciar esa información una vez.

Fortalezas

- Llevan una bitácora, expediente, notas de evaluación y hacen varios informes.
- Algunos refugios y CAER si cuentan con una base de datos donde vacían toda la información

Propuestas

- Resolver situación jurídica
- Empoderar
- Mejorar calidad de vida
- Darle a conocer sus derechos.
- Obtener la guardia y custodia de los menores (provisional)
- Capacitación e impresión de la usuaria.
- Conocimiento de medidas de seguridad individuales.
-

VI.4.5 MODELO DE ATENCIÓN

Debilidades

- No cuentan con el marco legal a la mano, si acaso lo pueden encontrar en internet, pero a veces no tienen internet. Por lo que utilizan códigos propios.
- Los procesos jurídicos duran más de los tres meses del modelo de atención.
- Las abogadas siguen los casos aun cuando ya no tengan que ver con violencia hacia la mujer.
- Hay refugios sin CAER.
- Las usuarias opinan que en el CAER y el refugio todo se vuelve puro papeleo y firmas.
- Las abogadas reciben usuarias que no cumplen con el perfil, lo cual perciben como una deficiencia del área de trabajo social.
- Se programan citas de 30 minutos, por lo que la usuaria tiene que volver varias veces. Esta programación no la maneja la abogada.
- Área jurídica no planea su agenda.
- Consideran que la trabajadora social no hace un perfil adecuado sobre la estabilidad emocional de la usuaria que permita a las abogadas realizar un proceso judicial a término.
- No todos los estados tienen la misma legislación en relación a temas de género.

Fortalezas

- Cuentan con ludoteca, psicóloga educativa y psicóloga infantil.
- Dan talleres legales a las usuarias.
- Algunos CAER cuentan con una recepcionista que programa la agenda de todas las áreas teniendo en cuenta las necesidades y prioridades de cada área.
- Asesoría multidisciplinaria.

Propuestas

- Se propone que antes de iniciar el proceso judicial la usuaria pase por la psicóloga para evaluar la estabilidad emocional.

VI.4.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD

Debilidades

- Han tenido amenazas por teléfono.
- No se siente seguras en la calle, puesto que los agresores las pueden reconocer.
- Salen solas con las mujeres para hacer los acompañamientos.
- Ya han sido agredidas.
- En CAER no tienen vigilante.

Fortalezas

- Circuito cerrado y registro de todos los usuarios.
- Protección privada.
- Malla electrificada.
- Algunos refugios cuentan con un vigilante que va con las abogadas al juzgado o acompañamientos.

Propuestas

-No se mencionaron-

VI.4.7 OTROS

- No hay comunicación entre los abogados de distintos refugios.
- Sienten que su vida siempre está en riesgo y no cuentan con prestaciones.

VII. LA SITUACIÓN DE LOS REFUGIOS VISITADOS

Respecto a las visitas realizadas a una muestra de 8 refugios sobresalen los siguientes resultados. En primer lugar es importante resaltar que la situación de los refugios es muy diversa de manera que lo que se puede identificar en unos refugios como fortaleza en otros es justamente una debilidad, por lo que será de gran importancia que se busquen compartir las buenas prácticas con la finalidad de reproducirlas en los Refugios que lo requieran. En este sentido resulta de gran importancia el papel de la RNR como instancia de comunicación de buenas prácticas. Existen experiencias encontradas entre los refugios por un lado: están los que han utilizado a la RNR para realizar contrarreferencias o recibir mujeres de otros refugios y los que no la perciben como apoyo, más allá de la capacitación anual y reuniones de trabajo

Se identificó en general una alta rotación de personal y alta movilidad, identificando la falta de prestaciones de Ley como un factor fundamental de dicha rotación. En algunos refugios se identificaron espacios físicos no acordes con el Modelo, con alta probabilidad de accidentes o que ponen en riesgo la seguridad de las refugiadas y sus hijos e hijas. Aunque las funciones y actividades están claras en la mayoría de las áreas, las de Trabajo Social siguen siendo poco definidas, considerándolas como “apoyo a las áreas”, cuando su función sustantiva se diluye con cuestiones de índole más administrativa.

Si bien era un tema que se preguntó mediante el cuestionario y no en las visitas, ante la expectativa de conocer el manejo financiero (rendición de cuentas), existe cierta desconfianza de brindar dicha información para este diagnóstico. No queda del todo claro el trabajo desarrollado desde la sistematización de la información relacionada con el impacto de la atención. Los informes que presentan carecen de análisis y los programas son repetidos año con año, sin apreciar una evaluación de procesos y de impacto en profundidad, aunque el discurso apunta a la posibilidad de crear políticas públicas integrales

Destacan en algunos refugios las reuniones de trabajo de equipo para analizar los casos y plantear los planes a seguir, además de tener un orden en las actividades a realizar con las usuarias y sus hijas/os. En algunos Refugios hace falta mayor capacitación especializada y en materia de seguridad.

El impacto de la atención a las mujeres y sus hijas/os, se dirige al ámbito económico, y se queda a un lado la atención y seguimiento psicosocial de las mujeres. Se detectó que el hecho de que

sea varón el responsable del área jurídica del refugio dificulta el reporte de las mujeres sobre la violencia sexual que han sufrido ya que no sienten la confianza para hacerlo. Dicha información resulta de gran relevancia jurídicamente por lo que habría que considerar si es oportuno que un hombre brinde atención directa a las mujeres víctimas de este tipo de violencia.

Otro punto importante es que habría que reflexionar sobre el perfil de las candidatas a refugio y el límite de edad que se impone a los hijos varones para que sean admitidos con ellas, dado que mujeres con problemas psiquiátricos de cierta severidad, no se aceptan en los refugio; así como tampoco los hijos varones mayores de 12 o 14 años de edad. En el primer caso que opciones existen para las mujeres con dicho perfil psiquiátrico que viven violencia extrema y que buscan ayuda y en el segundo esto puede ser resultar desalentador para las mujeres ingresar al refugio teniendo que dejar a sus hijos adolescentes menores de edad fuera del refugio

Se identificó un vacío en las fuentes de financiamiento ya que no contemplan proyectos para apoyar a las mujeres que egresan del refugio en su camino hacia la autonomía económica y la falta de recursos es un factor frecuente para que las mujeres regresen con el agresor.

En los Anexos 11 a 18 se presentan los reportes de las visitas a cada uno de los ocho refugios, y en el Anexo 19 se desarrolla un análisis FODA global del resultado de las visitas; a continuación se presenta un resumen de dicho análisis:

Fortalezas:

1. Personal comprometido con su trabajo, a pesar de las condiciones laborales
2. La infraestructura con adaptaciones logra los objetivos que establece el modelo de atención
3. Remodelación de áreas que contribuyen a espacios dignos para las mujeres y sus hijos/as
4. Elaboración de proyectos para procuración de fondos
5. Contención al personal (espacio individual terapéutico fuera del refugio)
6. Contención al personal mediante sesiones grupales
7. Manuales, reglamentos, cartas compromiso
8. Los recursos de los proyectos con duración de 8 meses, se dividen en 12, a fin de que el personal cuente con un ingreso durante todo el año
9. Personal de vigilancia (cinco años o más de antigüedad)
10. No han cerrado en ninguna ocasión
11. Expedientes con formatos por área
12. Talleres útiles para las mujeres e hijas/os
13. Seguimiento por CAER hasta por un año
14. Convivir con la diferencia de tipos de familia, ideologías
15. Cronograma de actividades durante el día simultáneas para mujeres y para hijas/os y actividades conjuntas
16. Aprendizaje de límites

17. Nombres de las habitaciones con “valores”
18. Lockers para mujeres

Debilidades:

1. Espacios insuficientes
2. Infraestructura peligrosa (varios pisos, escaleras inseguras)
3. Falta de mobiliario y equipo
4. Condiciones laborales desfavorables (sin prestaciones de Ley)
5. Movilidad y rotación de personal
6. Antigüedad del personal no mayor a tres años
7. Gastos en capacitación ante nuevo ingreso de personal que se va en busca de otras alternativas
8. Falta de proyectos para procuración de fondos
9. Sistema de información que no permite visualizar el impacto en la atención; no se explota adecuadamente
10. Aparente “transdisciplina” ante la falta de recursos humanos (apoyo a áreas ante ausencias)
11. Obstáculos por parte del sistema de procuración de justicia que impide seguimiento de casos, ante la necesidad de denunciar
12. Poca difusión y referencia a refugios (baja ocupación)
13. Falta de medicamentos controlados
14. Falta de médico en el refugio
15. Referencia y contrarreferencias con obstáculos. Falta de convenios institucionales

Oportunidades:

1. En busca de terrenos para construir refugios ex – profeso
2. Intercambio de personal CAER-Refugio

Amenazas:

1. No contar con recursos para dar continuidad a los proyectos en el refugio
2. Localización de refugios por parte de los generadores de violencia
3. Repetir modelos de violencia entre mujeres con hijos/as durante la estancia en el refugio
4. No cumplir con el reglamento
5. Ingresos víctimas de trata sin las condiciones para su atención
6. Reingresos
7. Baja ocupación (menos del 50%)

VIII. CONCLUSIONES

Tal como se mencionó en la metodología, de los cuestionarios digitales enviados a los 29 refugios a través de la RNR, sólo se recibió respuesta de 17 de ellos. Cabe señalar que se nos arguyó que el llenado de la hoja 7 del cuestionario enviado (que consta de 42 preguntas, ver Anexo 6) resultaba demasiado complicado a pesar que en el diseño nos restringimos a los elementos que los refugios capturan en el SIILGE, es decir, a información que ya deben tener capturada. Se solicitó que se nos pasara la base de datos del SIILGE, eliminando previamente los campos que permiten la identificación individual de las usuarias del refugio, pero se nos respondió que el SIILGE era propiedad de cada refugio que nuevamente por razones de confidencialidad no era posible. Propusimos entonces un listado de 45 indicadores para que la persona encargada del SIILGE los obtuviera para cada refugio, poniéndonos a su disposición para aclarar cualquier duda al respecto, ya fuese sobre la construcción de los indicadores o sobre su sentido e importancia. Con un retraso considerable, se nos hizo llegar la información que se muestra en el Anexo 8, que se trata de un reporte global para el año 2011 que nos impide hacer un análisis completo de las refugiadas y que tampoco permite obtener indicadores básicos, como la ocupación de los refugios o el costo de atención por mujer en situación de violencia o por núcleo familiar.

Lejos de considerar que se quisiera ocultar información, percibimos que la Red Nacional de Refugios le da mucha mayor importancia a la confidencialidad que a la transparencia y rendición de cuentas, sin concebir que el diseño y cálculo de indicadores de gestión y resultados de ninguna manera están reñidos con la confidencialidad. En este mismo tenor, los refugios están en falta con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en el caso de los refugios privados o bien de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en el caso de los refugios pertenecientes a este sector, pues ninguno de los visitados ha elaborado el Aviso de Privacidad previsto en este ordenamiento, el cual además les sirve de respaldo jurídico para proteger la confidencialidad de los datos que recogen de las usuarias, estableciendo las modalidades de utilización de estos datos.

Por lo que toca al SIILGE, que pensábamos constituía un sistema de información capaz de producir una variedad de indicadores sobre la situación y funcionamiento de los refugios, de tal manera que funcionara como un instrumento de evaluación. Sin embargo, la concepción y desarrollo del SIILGE parecen haber tenido otros propósitos, ya que su operación resulta complicada y los refugios no perciben una utilidad en su uso. Es percibido como una carga administrativa para cumplir con los requisitos de la Secretaría de Salud, pero no una herramienta para monitorear y mejorar el funcionamiento, ni para sustentar la buena operación de los refugios. Se trata más bien de una base de datos que de un sistema de información, con el agravante de la falta de flexibilidad: no permite la exportación de la información a otros paquetes para su explotación estadística, además de tener un número limitado de tabulados. Respecto a este último punto, no queda claro de qué manera se definieron estos tabulados ni si fueron el fruto de un proceso de concertación entre los refugios, la RNR y las autoridades gubernamentales. Otro problema identificado se refiere a la forma de captura de muchas variables, las cuales tienen un campo por categoría, lo que genera archivos demasiado grandes. En su estado actual, resulta poco útil para realizar un análisis contextual de los refugios.

Nuestra recomendación sería que se procediera a una revisión a fondo del SIILGE, para transformarlo en un sistema único de información, incluyendo el control de gestión y operación de los refugios. El tener un sistema único ahorraría al personal tener que estar capturando sus actividades en múltiples formatos, para después llenar reportes e informes. La idea sería que la información se ingresara en el sistema una sola vez y este sistema generase todos los reportes e informes que se requieran. Debería darse un proceso de discusión para establecer de manera consensuada entre todos los actores los indicadores de gestión de los refugios.

Por lo que toca al personal, nuestra impresión es que se trata de individuos altamente motivados y comprometidos, que en algunos casos consideran el trabajo en los refugios como su misión en la vida. Hay que resaltar las particularidades de la labor en los refugios, que requiere una gran dosis de sacrificio personal y familiar y que pone en riesgo constantemente la integridad y hasta la vida del personal. Las directoras, en particular, tienen una gran experiencia en todas las actividades relacionadas, tanto al interior de los refugios, como en la interacción con otras instituciones. Sin embargo, consideramos que a esa buena voluntad y amplia experiencia se debería agregar una mayor dosis de profesionalización. No percibimos que se le otorgara una mayor importancia a los aspectos de monitoreo y evaluación, ni al establecimiento de metas.

Tampoco parecería que la rendición de cuentas tuviera un gran valor en sí misma, sino que es considerada como un requisito para obtener financiamiento.

Por lo que se refiere a la *infraestructura*, se percibe una gran heterogeneidad, pero sobre todo, la ausencia de guías y lineamientos que se nutran de las experiencias tanto positivas como negativas que han tenido los refugios. Se mencionó un caso excepcional de un diseño arquitectónico desarrollado ex profeso: se trata de experiencias que habría que rescatar para establecer tanto mínimos, como sugerencias que sería deseable seguir. En particular, parece haber conflicto entre las necesidades de seguridad y discreción con el cumplimiento de la normatividad en materia de protección civil, lo cual es un tema que debería discutirse en los sistemas estatales contra la violencia hacia las mujeres, donde sesionan diversas instituciones gubernamentales que pueden incidir en los ajustes a los reglamentos municipales. También parece haber escasez de espacios suficientes para todas las áreas, de tal manera que tanto el personal pueda ejercer sus funciones dignamente, como las mujeres y sus hijas e hijos recibir la mejor atención posible. En los financiamientos, hay que considerar la necesidad de al menos un vehículo, equipo de comunicación y consumibles, pero también el personal debería documentar todos los gastos de bolsillo que se hacen, para poder hacer estimaciones más certeras de los gastos de operación de los refugios.

En lo que toca a la *estructura organizacional*, un problema que parece ser estructural es el de la violencia laboral a la que se enfrenta el personal: tanto el tipo de contratación en los refugios de las organizaciones de la sociedad civil o instituciones de asistencia privada, como la imposición de personal sindicalizado en los gubernamentales, genera una vulneración de los derechos laborales del personal por la falta de seguridad social, contratos de larga duración, exceso de horas de trabajo que se exacerba por los malos salarios. Si parte del modelo de atención consiste en brindarles elementos a las mujeres en situación de violencia para que logren su independencia económica, lo anterior resulta contradictorio e inaceptable. Además se observó una estructura tremendamente jerárquica, donde las trabajadoras sociales ocupan el último escalón.

Por otra parte, observamos una serie de problemas en lo que se refiere a la descripción de actividades y responsabilidades: parecería que el personal no conoce y sigue los manuales de procedimientos y a veces los confunden con el modelo de atención. La RNR dispone de una serie de materiales que deberían transformarse en carteles y estar expuestos en las distintas áreas de los refugios, a la vista de las usuarias. De esta manera se establece qué tiene que hacer cada

quien, cuales son los derechos y las obligaciones de todos, personal, directivos y mujeres usuarias: esto ayudaría no sólo a crear mejores ambientes de trabajo sino también al empoderamiento de las mujeres, a que perciban la atención que reciben como un derecho y no una dádiva.

Otro problema, ligado con la situación laboral, es el de la rotación de personal. El costo de las capacitaciones se incrementa si consideramos que buena parte del personal durará poco tiempo, en especial las trabajadoras sociales. Debería valorizarse esta capacitación y darle algún tipo de reconocimiento, de tal manera que tanto la experiencia como estos procesos de superación les permitan moverse entre distintos refugios o les sirvan para mejorar en su carrera laboral.

Las *Fuentes y procesos de financiamiento* son un tema problemático y recurrente: hay una escasez de recursos crónica que genera una serie de problemas en el funcionamiento de los refugios y que puede llevarlos a su cierre. Tanto los del sector público como los del privado o el social se enfrentan a problemas de recursos, de una u otra manera y en particular falta una institucionalización del tema en los ámbitos estatal y municipal. A pesar de su inclusión en las leyes de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia como obligaciones de los gobiernos estatales o municipales, no se refleja en esquemas de financiamiento estables, con reglas como los que existen en el ámbito federal.

Encontramos un problema con los *Mecanismos de rendición de cuentas*: parecería que se perciben como un aspecto burocrático que se ven obligadas a cumplir, sin que les reporte ningún beneficio en su operación cotidiana más que la continuidad del recurso. No queda claro a quién se debe rendir cuentas –fuera de la institución financiadora- ni porqué. Parecería que existe una cierta percepción que dada la importancia innegable de su labor, todos los refugios merecen recibir fondos de la sociedad, ya sea a través de recursos gubernamentales o aportaciones privadas, pero que este merecimiento no está acompañado del requisito de la rendición de cuentas, lo cual se mezcla con el tema de la seguridad y confidencialidad.

Íntimamente ligado con lo anterior está el tema de la *información estadística para dar seguimiento y evaluación de la operación del refugio*. No encontramos la percepción de que los sistemas de información sean una herramienta para facilitar y mejorar el trabajo, al contrario, se ubican más en el plano de obstáculos, de requisitos inútiles que se le ocurrieron a algún burócrata y que quitan mucho tiempo valioso para el desarrollo de las distintas labores. Parecería que nunca se les ha mostrado para qué pueden servir estos sistemas, de qué manera

pueden ayudarles a mejorar su trabajo, que deben reducir el tiempo dedicado a labores administrativas para destinarlo a actividades sustantivas y cómo son estos sistemas los que deben generar los reportes requeridos por distintas instancias. Aquí resulta fundamental la labor de la RNR para desarrollar un análisis exhaustivo, que permita sentar las bases de sistemas de información adecuados a las características particulares de los refugios y que se conviertan en la base para los procesos de monitoreo y evaluación.

En cuanto al *Modelo de atención*, percibimos que hay un cierto desconocimiento por parte de las trabajadoras sociales, en tanto que algunas directoras no se han apropiado de él y lo ven como algo exógeno, impuesto desde fuera y que en ocasiones no es el óptimo para la especificidad de cada caso atendido. Parecería que hace falta más difusión al interior de los refugios y centros externos, pero también la definición de metas y objetivos en las distintas etapas. Estas metas y objetivos deberían considerar los factores externos sobre los cuales no se tiene control, para no “castigar” el funcionamiento de los refugios por decisiones de la mujer o por el deficiente funcionamiento de distintas áreas gubernamentales, como las de salud y procuración e impartición de justicia.

Si bien las *medidas de seguridad* responden en general al modelo de atención, parecería que las mayores deficiencias están en la seguridad del personal, más que de los inmuebles. Se debería aprovechar más la experiencia del conjunto de refugios para compartir iniciativas que han resultado exitosas, como por ejemplo el mostrar a las mujeres que ya están siendo atendidas en un refugio, mediante ventanas unidireccionales o el sistema de circuito cerrado, a las candidatas a entrar, para descartar riesgos para la seguridad de la institución. Este tipo de procedimientos, que puede parecer que afecta solamente a las regiones con gran presencia del crimen organizado, debería volverse una pauta en todo el país e incluirse dentro de los procedimientos de tamizaje y en las recomendaciones arquitectónicas y de operación.

Aunque ciertamente los refugios representan un oasis para las mujeres, sus hijos e hijas que sufren violencia extrema, pudiendo llegar a salvarles la vida o garantizarles por un periodo su integridad personal, vale la pena analizar y apuntalar el objetivo y las metas de los refugios para que éstos puedan encaminar todas sus acciones a un fin concreto y realizable, que debería ser ayudar a que las mujeres salgan del círculo de la violencia y, en última instancia, coadyuvar a la erradicación de la violencia contra la mujer. Los refugios representan una oportunidad, quizá la única, para mujeres receptoras de violencia y sus hijas/os que la presencian, la viven y la sufren; está en juego la vida y la salud física y mental de ellas/os.

Si bien la mayor parte del personal nota cambios de actitud y de autoestima en las usuarias que reciben el tratamiento, es importante señalar que no hay datos o resultados claros para asegurar que una parte considerable de las mujeres logran romper con el círculo de violencia. Por lo tanto, una reflexión crítica por parte de las prestadoras de servicio, así como por parte de las instituciones que apoyan a estos refugios sería necesaria para lograr enfocar el esfuerzo en aquellas acciones que hayan demostrado resultados de éxito. En este sentido, resulta necesario que los refugios, a pesar de la gran labor que han realizado, se miren a sí mismos como parte de un esfuerzo nacional y organizado, abriéndose a las posibilidades que el trabajo en conjunto con las instituciones gubernamentales pueden brindar, dejando de lado el individualismo y la desconfianza.

En este sentido, si los refugios no cuentan con la estructura e infraestructura necesarias, si el personal directivo y operativo no trabaja en función de un plan escrito con objetivos, metas, normas y lineamientos claros y de observancia obligatoria, basado en una normatividad claramente establecida, difícilmente se podrá presumir de igualdad y de acceso a una vida libre de violencia.

Por ejemplo, conforme la experiencia que se logró en los refugios, se pudo notar una falta de coincidencia entre los talleres productivos que se otorgan y las actividades productivas de la región. Aunque las coordinadoras de refugio han comprobado empíricamente que la autonomía económica no asegura por sí misma que las usuarias logren romper el círculo de la violencia, sí es uno de sus mayores temores ante la separación de la pareja, por lo tanto, en conjunto con el resto del modelo de atención podría fortalecer el objetivo final.

Por otra parte, siendo que el modelo de atención de los refugios fue diseñado para mujeres, sus hijos e hijas en situación de violencia extrema, el ingreso de usuarias que no sufren ese tipo de violencia a un ambiente tan aislado y controlado puede también estar impidiendo que los modelos de atención sean efectivos y por lo tanto que estas instituciones logren su objetivo. Las mujeres que sufren otros tipos de violencia (no extrema) o bien que se encuentran en situación de indigencia o abandono requerirían otro tipo de servicios que no coarten su quehacer cotidiano, ya que incluso podría resultar contraproducente para el desarrollo de su autonomía.

La sistematización de la información debe ser, además de la atención profesional, comprometida y de calidad, una de las prioridades para garantizar políticas públicas, solicitar

recursos, otorgar a las y los trabajadores capacitación permanente, salarios dignos y con prestaciones de ley; que el perfil profesional tenga como fundamento el conocimiento profundo en el tema de violencia y perspectiva de género; su complejidad y trascendencia en la vida de las personas y el impacto social.

Rediseñar las bases de datos que permitan integrar el trabajo de cada una de las áreas, la importancia de documentar la intervención realizada, contar con indicadores que evidencien los obstáculos para la implementación de estrategias para apoyar a las mujeres, evaluar permanentemente cada una de las actividades que las profesionistas realizan con las mujeres y sus hijas/os, y que las sesiones inter/multidisciplinarias se legitimen para, una vez, analizados los casos, concentrar la información y llegar a conclusiones centrados en el empoderamiento de cada una de las mujeres atendidas.

Sería un gran acierto que la Red Nacional de Refugios lleve a cabo un análisis del significado e impacto de su presencia. Contribuir a procesos de “certificación” y “recertificación” continuos.

El personal que trabaja en refugio, en términos generales, tiene un gran compromiso con la atención de calidad a la población refugiada y es indispensable corresponder esa entrega y ese profesionalismo con unas condiciones laborales justas: además del salario, pago de horas extras y prestaciones de ley: vacaciones, seguridad social, etc. Algo muy importante también: capacitación en seguridad y que la organización garantice que el personal reciba constantemente terapia individual en un lugar externo a la propia organización y por personal ajeno a la misma.

Es indispensable considerar financiamiento para apoyar económicamente a las mujeres que egresan de refugio. No es posible un apoyo efectivo para que rompan con el ciclo de violencia si no se les apoya económicamente para que logren la autonomía económica y garantizar el sustento de sus hijas/os o dependientes.

Es también indispensable garantizar que la atención que se imparta a las mujeres en refugio y a sus hijas/os se desarrolle de conformidad con una perspectiva de género y que ésta sea uniforme y compartida por todas las organizaciones (no es esta una cuestión que pueda dejarse a criterios individuales). La violencia de género tiene que ver con estereotipos y roles de género que son la base de la desigualdad entre mujeres y hombres. Es necesario verificar que las organizaciones que brinden este tipo de atención, orienten a la población refugiada hacia el cuestionamiento y desestructuración de esos constructos culturales que están en la base de la

desigualdad y de la violencia de género lo cual, desafortunadamente, pudimos verificar que no se está haciendo en todos los casos. Sólo en uno de los refugios visitados, se puede decir que se labora con una perspectiva de género.

Otro elemento fundamental es que todo el personal de atención a las usuarias tenga un espacio suficiente en sus oficinas y adecuado al tipo de labor que realizan. También se necesita que cuenten con internet y con las herramientas de trabajo necesarias para realizar de modo óptimo su trabajo: en la mayoría de refugios visitados las psicólogas no contaban con DSM-4 ni con muñecos sexuados; el personal, en general, no contaba con material de consulta; el personal de atención a menores tenía escasísima cantidad de material didáctico para menores (y la mayoría la habían traído de sus casas).

Hace también muchísima falta una cultura de seguridad en todas estas organizaciones: cada quien aplica sus criterios muy personales sobre las medidas de seguridad a adoptar; por lo general, esas medidas son del todo insuficientes y tales criterios son del todo inadecuados. El personal y la población refugiada corren un riesgo altísimo actualmente debido a la falta de protocolos, medidas y herramientas adecuados de seguridad en los refugios y en las oficinas externas. Entre las cosas que hacen falta (Además de Capacitación y Protocolos en Seguridad) están: estacionamiento interno para vehículo del refugio y para el del personal, radios para vigilancia y otros miembros del personal, circuito cerrado que cubra todas las áreas comunes y el exterior, alumbrado público en el entorno y un patrullaje que garantice seguridad al personal al ingreso y salida de las instalaciones, etc.

Un elemento que hace mucho bien al estado anímico de la población refugiada son las habitaciones naturalmente iluminadas y ventiladas, con espacio suficiente para circular, aire acondicionado y calefacción (de ser necesario), en buen estado de mantenimiento, individuales (para cada núcleo) y con amueblado suficiente. Por último, un área común indispensable para ese mismo fin: áreas verdes amplias, que puedan ocuparse y que también cuenten con espacios a la sombra. Todos estos son aspectos que tienen que tomarse en cuenta al momento de realizar una verificación arquitectónica de las instalaciones de los refugios

IX. RECOMENDACIONES

Si bien no se puede pretender que este trabajo sea un diagnóstico integral, consideramos que los hallazgos no permiten hacer una serie de recomendaciones, en vista al diseño de una política pública relacionada con los refugios:

1. Debe dejar de verse a los refugios de manera aislada. Su funcionamiento debe considerarse como parte de un sistema, en el cual los refugios trabajan en estrecha colaboración no sólo con los CAER, sino también con casas de medio camino, instituciones de salud y asistencia social y especialmente los aparatos de procuración e impartición de justicia.
2. El funcionamiento de los refugios debe estar basado en una Norma Oficial Mexicana, de observancia obligatoria, que incluya elementos de profesionalización, capacitación y certificación de estas capacidades, así como elementos mínimos de equipamiento, seguridad, protección civil y características arquitectónicas de los inmuebles.
3. Los sistemas de referencia y contrarreferencia, tanto entre los refugios y las instituciones de salud, seguridad pública y procuración de justicia, como aquellos de traslado entre refugios deben dejar de ser casuísticos y seguir normas y procedimientos estandarizados. No pueden seguir desarrollándose sobre la base de las relaciones personales de las directoras sino que tienen que institucionalizarse.
4. La profesionalización de los refugios debe incluir el desarrollo de sistemas de información, que permitan el monitoreo y evaluación de sus actividades. Los requisitos de confidencialidad no están reñidos con la generación de indicadores, y éstos deben estar diseñados teniendo en mente no sólo los aspectos administrativos de la operación de los refugios, sino la medición de la eficacia y la eficiencia, el cumplimiento de metas y el principio de transparencia y rendición de cuentas.
5. Deben elaborarse los Avisos de privacidad que marcan la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en el caso de los refugios privados o bien de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en el caso de los refugios pertenecientes a este sector,
6. Debe plantearse como objetivo reducir la heterogeneidad en el funcionamiento de los refugios, pero hacia la universalización de las mejores prácticas. En este sentido, la Red Nacional de Refugios tiene un papel fundamental, pues es el ámbito natural de

socialización de experiencias exitosas, de las prácticas que no funcionan y de la introducción de novedades que han mostrado su valía en otros contextos. Las reuniones de la Red deben funcionar como espacio de discusión y socialización especialmente del personal operativo.

7. De la misma manera, la RNR debe ser un socio privilegiado en la discusión y diseño de la NOM sobre la operación de refugios, aportando su experiencia pero de una manera sistematizada y ofreciendo evidencia de lo que funciona y lo que se puede mejorar.
8. Debe existir una estrategia preventiva y correctiva para detectar refugios que no apliquen el modelo de atención y en el futuro la NOM, incluyendo en casos extremos el traslado de las refugiadas a otras localidades.
9. Tiene que hacerse una revisión de los criterios para definir la violencia extrema, con la suficiente flexibilidad para ajustarse a los distintos escenarios del país.
10. Se tienen que definir objetivos, indicadores y metas para el funcionamiento de los refugios, que vean más allá de la atención inmediata, considerando como fin último que las mujeres salgan del círculo de violencia.
11. Dado el adverso clima institucional, en muchos casos las directoras tienen que hacer mucha gestoría y trabajo de incidencia política. Estas labores, por un lado refuerzan la necesidad de profesionalización del personal y por otro implican considerar la conveniencia de solicitar cambios legislativos para que las organizaciones de la sociedad civil participen formalmente en los Sistemas para la erradicación de la violencia de las entidades federativas y el nacional.
12. En el Grupo Interinstitucional debe participar tanto el sector de seguridad pública como el de impartición de justicia, de tal manera que se tiendan puentes que ayuden a superar los obstáculos que encuentran las áreas jurídicas de los refugios, para aumentar también las denuncias y las condenas y asegurarse de que los agresores cumplan con la reparación del daño.
13. Los equipos legales deben centrar sus actividades en aspectos urgentes, como guardia y custodia, patria potestad, certificación de los daños y agresiones sufridos por las mujeres, hijas e hijos, etc. y no promover divorcios u otras acciones no urgentes y que les consumen mucho tiempo y esfuerzo.

14. El financiamiento público debe estar atado a proyectos bien definidos, que desarrollen sus actividades de acuerdo con el Modelo de atención, con una infraestructura adecuada, con sistemas de información que reflejen el cumplimiento de objetivos y metas, que prevean visitas de supervisión en cualquier momento y con redes de referencia y contrarreferencia, tanto con otras OSC, como con el sector salud, el sector educativo, seguridad pública e impartición de justicia y con un seguimiento adecuado de las mujeres.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Alternativas y Capacidades A.C. (2012), *Elaboración del modelo tipo de refugio para mujeres y menores en situación de violencia familiar*, México.
- Castro, R. y M. Bronfman (1995), "Investigación cualitativa en salud y reproducción. El caso de Ocuituco", en: Nigenda, G. y A. Langer (editores). *Métodos cualitativos para la investigación en salud pública*. México, Instituto Nacional de Salud Pública: 53-68.
- Centro de Atención Integral a la Mujer I.A.P. (2006), *Manual para la Prevención de la Violencia de Género. Una Experiencia en Refugio*, México.
- Hábitat para la Humanidad México, A.C. (2005), *Refugios para Mujeres en situación de Violencia familiar. Lineamientos Generales para su Operación*, México.
- Inmujeres, Universidad de Caribe (2004) Manual de procedimientos para centro de atención y refugio para mujeres y sus hijos e hijas víctimas de la violencia familiar y sexual, México.
- Instituto de las Mujeres del Distrito Federal (s/f), *Modelo único de atención de la violencia contra las mujeres: diseño de un centro de refugio para mujeres víctimas de violencia*, México.
- Instituto Nacional de Salud Pública, Indesol (2006), *Evaluación del funcionamiento de los refugios para mujeres en situación de violencia familiar y sexual*, México.
- Instituto poblano de las mujeres (2008), *Informe del estudio exploratorio de los modelos de atención e impacto de los refugios y albergues en el estado de Puebla*, Puebla.
- Instituto Veracruzano de las Mujeres (2009), *Protocolo de atención integral para Mujeres que viven en situación de Violencia. Para refugios y centros externos de atención*, Jalapa.
- Lara Flores, N.; Támez González, S.; Eibenschutz Hartman, C.; Morales Estrella, S. L. (2000). Investigación de necesidades y utilización de servicios de salud: una reflexión sobre el uso de métodos cualitativos. En: Mercado M., F.J. y T. M. Torres L. (comp.). *Análisis cualitativo en salud. Teoría, método y práctica*. México, Universidad de Guadalajara-Plaza y Valdez: 97-112.
- Margarita Guille Tamayo, Pilar Vallejo Flandes, Fabiola Sandoval Alcántara (s/f), *Manual para la Sistematización de Indicadores de Impacto en Línea para la Gestión del CAER y del CAT*, México.
- Red Nacional de Refugios (2008), *Guía: lineamientos de referencia de casos*, México.
- Red Nacional de Refugios A.C (2011), *Guía Teórico Práctica de Referencia de Casos para Prestadoras y Prestadores de Servicios de los CAER y CAT*, México.
- Red Nacional de Refugios A.C (s/f), *Modelo de Actuación de la Red Nacional de Refugios*, México.

Red Nacional de Refugios, A.C. (2009), *10 años de la Red Nacional de Refugios, A.C. Memorias, 1999-2009*, México.

Red Nacional de Refugios, A.C. (2009), *Refugios para mujeres en situación de violencia: una aproximación a modelos de atención en el continente americano*, México.

Red Nacional de Refugios, A.C. (2009), *Modelo de referencia de casos de violencia de género en Guerrero*, México.

Secretaría de la Mujer de Guerrero; Red Nacional de Refugios (2009), *Capacitación y actuación de las instancias que atienden violencia de género en Guerrero*, México.

ANEXO 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO



EL COLEGIO
DE MÉXICO

*Centro de Estudios
Demográficos,
Urbanos y Ambientales*

Camino al Ajusco 20
Pedregal de Santa Teresa
México, D.F. C.P.10740

Tel. 52(55) 5449-3000
Fax.52(55) 5645-0464
www. colmex.mx

Programa de Salud Reproductiva y Sociedad

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Título del protocolo:

DIAGNÓSTICO DE LOS REFUGIOS PARA MUJERES, SUS HIJAS E HIJOS EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN MÉXICO

Investigador principal: Dr. Carlos Javier Echarri Cánovas, Profesor Investigador, Programa Salud Reproductiva y Sociedad, Centro de Estudios Demográficos, Urbanos y Ambientales, El Colegio de México

El proyecto se realizará en los refugios para mujeres víctimas de violencia identificados por la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM) y la Red Nacional de Refugios, A. C. Con base en los criterios acordados con la CONAVIM, en coordinación con la Red Nacional de Refugios, A. C., el equipo de investigación elegirá los refugios a ser incluidos en el estudio, para lo cual se requiere el Consentimiento Informado.

Nombre del Refugio y de su representante: _____

Como representante del refugio se le está invitando a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto.

Una vez que haya comprendido el estudio y si usted desea participar, entonces se le pedirá que firme esta forma de consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Las cifras a nivel nacional muestran que al menos dos de cada tres mujeres han sido violentadas de una u otra forma durante su vida, por su pareja o persona conocida. La violencia contra las mujeres es un claro obstáculo para lograr la igualdad y el ejercicio pleno de sus derechos

humanos. Cuando no existen redes de apoyo en ese momento para poner a salvo su integridad y la de sus hijas e hijos, las mujeres deberían contar con refugios, casas de emergencia, albergues y centros de atención integral a la violencia como opción para su seguridad, atención e inicio de un proceso de recuperación. Los refugios deben ser espacios que brindan a las mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos en situación de riesgo, cuando así lo soliciten, protección, atención integral y especializada desde las perspectivas de género y derechos humanos, con el fin de contribuir a que salgan de la situación de violencia en la que se encuentran, para acompañar y facilitar su proceso de empoderamiento y ciudadanía. Por este motivo resulta necesario elaborar un diagnóstico a partir de identificar el perfil de satisfacción, empoderamiento y disminución/modificación del círculo de violencia, a partir de la cual se puedan identificar necesidades de mejora para la operación de refugios que forman parte de la Red Nacional de Refugios, lo que permitirá optimizar el diseño de políticas públicas en materia de protección a las mujeres.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

A usted se le está invitando a participar en un estudio de investigación que tiene como objetivos:

OBJETIVO GENERAL

Describir y analizar la operación de los refugios para mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos, asociados a la Red Nacional de Refugios, a fin de tener un diagnóstico que permita direccionar las políticas públicas en materia de protección a las mujeres.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Describir y analizar la infraestructura (material y tecnológica), y estructura organizacional (plantilla de personal).
- b. Identificar las fuentes y procesos de financiamiento de los refugios seleccionados, así como los mecanismos de rendición de cuentas.
- c. Recopilar, sistematizar y analizar la pertinencia de la información de los refugios seleccionados, contenida en el SIILGE y otros archivos.
- d. Construir y analizar el perfil de mujeres atendidas, sus hijas e hijos, según características sociodemográficas, tipo y modalidad de violencia, así como la atención recibida.
- e. Construir y analizar el perfil del personal adscrito a los refugios seleccionados, considerando su participación en programas de formación y profesionalización en diversos temas.
- f. Identificar y analizar la implementación de modelos de atención a mujeres víctimas de violencia, o en su caso, rutas críticas de atención de los refugios seleccionados, considerando manuales y/o protocolos de atención.
- g. Evaluar la eficacia de los modelos de atención de los refugios seleccionados, según los niveles de atención que pueden ofrecer los mismos (ingreso, atención, externamiento y seguimiento, entre otros)

- h. Identificar, analizar y evaluar la eficacia de las medidas de seguridad externas e internas de los refugios seleccionados, considerando análisis contextual previo de la situación del o los refugios, y/o casos representativos.
- i. Detectar las principales redes de referencia y contrarreferencia de los refugios seleccionados, con dependencias públicas de cualquier nivel de gobierno e instituciones privadas.

3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO

El diagnóstico sobre la situación de los refugios en México permitirá diseñar políticas públicas que impacten de manera directa en la atención integral a las mujeres víctimas de violencia, en la prevención y en la erradicación de la violencia contra las mujeres y de la violencia de género.

Permitirá identificar las necesidades y los avances que se tienen respecto a la generación de información sobre los refugios en el país a partir de la cual es posible darles seguimiento y llevar a cabo evaluaciones.

Identificar fortalezas y áreas de oportunidad de la operación de los refugios con la finalidad de conocer en qué medida los modelos de atención que utilizan cubren las necesidades de las víctimas que atienden y los obstáculos a los que se enfrentan para cubrir dichas necesidades.

Con este estudio se conocerá de manera clara la forma en que opera su refugio e identificará las áreas de oportunidad, además este estudio permitirá que en un futuro otros refugios puedan beneficiarse del conocimiento obtenido en términos del diseño de políticas públicas.

4. PROCEDIMIENTOS DEL ESTUDIO

En caso de aceptar participar en el estudio se le realizarán algunas preguntas sobre su refugio en términos de:

- Infraestructura y estructura organizacional
- Fuentes y procesos de financiamiento, además de los mecanismos de rendición de cuentas
- Generación de información contenida en el SIILGE y otras fuentes de información
- Perfil de mujeres atendidas, sus hijas e hijos, según características sociodemográficas, tipo y modalidad de violencia, así como la atención recibida
- Perfil del personal adscrito a los refugios seleccionados, considerando su participación en programas de formación y profesionalización en diversos temas
- Modelos de atención a mujeres víctimas de violencia, su implementación, rutas críticas de atención de los refugios seleccionados, considerando manuales y/o protocolos de atención
- Niveles de atención que pueden ofrecer: ingreso, atención, externamiento y seguimiento, entre otros
- Medidas de seguridad externas e internas a partir de información sobre la situación previa al internamiento

- Redes de referencia y contrarreferencia con dependencias públicas de cualquier nivel de gobierno e instituciones privadas

5. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

El equipo de investigación se compromete expresamente a que todos los materiales y documentos generados durante las entrevistas y a partir de los cuestionarios que sean completados para el estudio, así como la información utilizada para la identificación cada refugio, serán utilizados y mantenidos con estricta confidencialidad. La información será propiedad de la Secretaría de Gobernación y su manejo estará sujeto a las políticas de transparencia que determine la misma. El equipo de investigación se compromete a no difundir ni total ni parcialmente por ningún medio, aquella información a la que se tenga acceso y la que se genere en virtud del proyecto. El análisis de la información obtenida sólo se realizará para cubrir los objetivos del Diagnóstico.

Este estudio consta de las siguientes fases:

1. Análisis de la información a partir de los insumos que puedan ofrecer las instituciones integrantes del Grupo Interinstitucional de Fortalecimiento a Refugios, conformada por:
 - La Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, de la Secretaría de Gobernación
 - El Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva de la Secretaría de Salud
 - La Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas de la Procuraduría general de la República
 - El Instituto Nacional de Desarrollo Social de la Secretaría de Desarrollo Social
 - El Instituto Nacional de las Mujeres
 - La Procuraduría Social de Atención a las Víctimas de Delitos
 - La Red Nacional de Refugios, A. C.
2. Diseño y aplicación de instrumentos para la recopilación y sistematización de la información que complementa la ya ofrecida por las instituciones del Grupo Interinstitucional de Fortalecimiento a Refugios.
3. Análisis de Información de tipo cualitativo mediante la aplicación de entrevistas al personal de los refugios y a las personas atendidas, estas entrevistas podrán realizarse de manera individual o grupal, como se considere. Para tales efectos, se podrá considerar la organización de al menos una reunión con el personal de los refugios.

6. ACLARACIONES

- Su decisión de participar en el estudio es completamente voluntaria
- No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación

- Si decide participar en el estudio puede retirarse en el momento que lo desee, su decisión será respetada en su integridad
- No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio
- No recibirá pago por su participación

Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado que forma parte de este documento.

ANEXO 2 GUÍA DE ENTREVISTA PARA DIRECTORAS DE REFUGIOS GENERALES

1. ¿cuánto tiempo lleva operando el refugio?
2. ¿Alguna vez ha tenido que cerrar el refugio?
3. ¿Es un refugio estatal o es una OSC?
4. ¿El refugio se encuentra en una zona rural, urbana y/o indígena?
5. ¿El refugio se encuentra cerca de algún centro urbano mayor en donde haya servicios de salud especializados?
6. ¿El refugio cuenta con un CAER?
7. ¿Desde hace cuanto usted ocupa el puesto de directora/coordinadora del refugio?
8. ¿Cuál es su sueldo mensual?
9. ¿Había trabajado antes en algún refugio?
10. ¿En promedio, cuántos días por semana trabaja?
11. ¿En promedio, cuántas horas al día trabaja?

INFRAESTRUCTURA

1. ¿En qué tipo de inmueble se encuentra tu refugio?
2. ¿El refugio se encuentra localizado en un lugar diferente al CAER?
3. ¿Es propio, está en comodato o es rentado?
4. ¿El refugio fue una adaptación o se construyó *ex profeso*?
5. ¿Por su arquitectura, usted considera que el refugio cumple con los requerimientos de confidencialidad y secrecía?
6. ¿Conoce algún tipo de manual o modelo para la creación o adaptación de refugios en la cual se basaron para el suyo?
7. ¿De qué tamaño es el refugio?
8. ¿Con que áreas cuenta el refugio?
9. ¿Todas las áreas con las que cuenta el refugio se encuentran dentro del mismo inmueble o existen algunas áreas independientes? Si sí, ¿cuáles?
10. ¿Qué espacios o instalaciones considera que hacen falta en su refugio? ¿por qué?
11. ¿De las instalaciones con las que cuenta, qué mejoraría?
12. ¿En promedio, cuántos núcleos familiares puede atender?
13. ¿Hasta cuántas personas y núcleos familiares han atendido al mismo tiempo?
14. ¿Cuál es el promedio de personas y núcleos familiares que atienden al mismo tiempo?
15. ¿Cuentan con todos los servicios (agua, luz, gas)?
16. ¿Con qué aparatos electrónicos cuenta el personal (computadoras, impresoras, etc.) y las usuarias y sus hijos (televisión, computadora, etc.)?
17. ¿Con cuántas recámaras cuenta?
18. ¿Con cuántos baños cuenta?
19. ¿Cuántos núcleos familiares y/o personas ocupan una recámara?
20. ¿Considera que el espacio es el ideal o sería mejor de otra manera?

21. ¿Con qué medidas o instalaciones de seguridad cuenta el refugio?
22. ¿Qué espacios del refugio están vigilados con circuito cerrado?
23. ¿Las recamaras cuentan con cámaras de vigilancia? ¿Por qué?
24. ¿Cuentan con algún espacio para usuarias o sus hijos con alguna condición especial?
25. ¿El refugio cuenta con coche? Si sí, ¿con cuántos?
26. ¿El o los coches se encuentran en buenas condiciones?
27. ¿El o los coches reciben mantenimiento periódicamente?

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

1. ¿Con cuánto personal cuenta?
2. ¿Su personal es de ambos sexos?
3. ¿De qué área son?
4. ¿Cuánto tiempo llevan trabajando en el refugio?
5. ¿Qué días y cuantas horas trabaja el personal de cada área?
6. ¿Tienen un organigrama establecido y conocido por todo el personal?
7. ¿Tenían experiencia previa de trabajo en refugio o CAER?
8. ¿El personal clave cuenta con una carrera profesional? Si sí, ¿cuál?
9. ¿Se contrataron de acuerdo a un perfil establecido?
10. ¿Quién estableció cada uno de los perfiles requeridos?
11. ¿Cuál es el perfil de cada uno de los profesionistas?
12. ¿Se corrobora la experiencia/antecedentes de los postulantes a trabajar en el refugio? Si sí, ¿Cómo?
13. ¿Cuál es el promedio de meses/años que dura el personal de cada área en el puesto?
14. ¿Ha tenido alguna mala experiencia con alguno de los trabajadores del refugio? ¿La ha reportado o compartido con otros refugios?
15. ¿Cuenta con personal sindicalizado?
16. ¿Qué tipo de contrato tiene su personal?
17. ¿Tienen personal voluntario? ¿Qué proceso de selección utilizan en caso de que sí?
18. ¿Cuáles son los salarios de su personal?
19. ¿Su personal cuenta con prestaciones y servicios?
20. ¿Qué capacitación recibe su personal en el refugio?
21. ¿Cada cuanto se capacita al personal del refugio?
22. ¿Las capacitaciones las organiza el refugio o son capacitaciones que ofrece otra institución? Si las recibe de otra institución, ¿de cuál o cuales?
23. ¿Cuánto gasta el refugio en las capacitaciones?
24. ¿Se capacita de acuerdo a la profesión o se dan capacitaciones generales a todo el personal?
25. ¿Tienen algún instrumento para verificar que la capacitación está siendo comprendida y asimilada por el personal que la tomó?
26. ¿Cuándo hace falta, de que manera buscan personal?
27. ¿Cuáles son los criterios que utilizan para seleccionar al personal? ¿Están formalmente establecidos?
28. ¿De qué manera evalúa el trabajo de su personal?

29. ¿Tienen juntas de todo el equipo periódicamente? Si sí, ¿cada cuánto, qué cosas se discuten?
30. ¿Dentro del refugio, quienes tienen poder de toma de decisiones en caso de una emergencia?
31. ¿Su personal conoce las medidas de seguridad básicas requeridas para un refugio?

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

1. ¿Con que tipo de fuentes de financiamiento ha contado su refugio?
2. ¿Alguna vez ha contado con financiamiento privado?
3. ¿Cuáles fuentes de financiamiento son más fáciles de conseguir?
4. ¿Cuáles fuentes de financiamiento son más difíciles de conseguir?
5. ¿A qué fuentes de financiamiento, que usted conozca, no ha podido acceder su refugio? ¿por qué?
6. ¿Qué documentos les piden las fuentes de financiamiento que ha obtenido?
7. ¿Considera que alguna de las fuentes de financiamiento ha puesto en peligro la confidencialidad del refugio?
8. ¿De qué manera comprueban gastos ante sus fuentes de financiamiento, qué les han pedido?
9. ¿Siempre han contado con financiamiento? ¿Qué pasa si no reciben los recursos necesarios?
10. ¿Varía mucho la cantidad de recurso que obtienen de un año a otro?
11. ¿A cuáles y qué información reporta a las fuentes de financiamiento?

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

1. ¿El refugio cuenta con algún sistema de información interno?
2. ¿Crees que es necesario un sistema de información interno?
3. ¿El SIILGE cumple con todos los requerimientos que usted considera importante reportar acerca del refugio?
4. ¿Considera que es fácil utilizar el SIILGE?
5. ¿Conoce y/o utiliza otros sistemas de información relevantes para el refugio?
6. ¿Utiliza indicadores para evaluar internamente el funcionamiento del refugio? Si sí, ¿cuáles?
7. ¿Qué aspectos considera que serían los más representativos para evaluar el desempeño y los procesos que se llevan a cabo dentro del refugio de acuerdo con sus metas y misión?
8. ¿Considera que debería de existir un formato unificado de reporte de indicadores para todos los refugios?
9. ¿Utiliza algún tipo de instrumento para evaluar cada una de las áreas del refugio?

SEGUIMIENTO

1. ¿Realizan labores de seguimiento a las usuarias egresadas? Si sí, ¿cuáles?
2. ¿De qué manera evalúan o valoran la situación de una mujer egresada?
3. ¿Se hace seguimiento sólo a las mujeres egresadas o también a sus hijos?
4. ¿Cuál es la estrategia que utilizan para contactar a las egresadas?
5. ¿Dónde realizan el seguimiento a egresadas?
6. ¿En qué aspectos se enfoca el seguimiento?
7. ¿Su refugio cuenta con un formato establecido para realizar el seguimiento?

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

1. ¿De qué instituciones son canalizadas las usuarias del refugio?
2. ¿Si es el caso, de qué instituciones ha sido rechazada alguna usuaria y por qué?
3. ¿Alguna institución ha enviado mujeres que no cumplen los requisitos del refugio, es decir que hayan vivido otro tipo de violencia?
4. ¿Qué procesos siguen cuando una mujer no es apta para permanecer en el refugio?
5. ¿Se reporta cuando alguna institución envía mujeres que viven otro tipo de circunstancias diferentes a la misión del refugio?
6. ¿Se tienen convenios necesarios y conocimiento de qué hacer en caso de que las usuarias sean de nacionalidad extranjera?
7. ¿Existe comunicación formal y constante entre los refugios para la referencia y contrarreferencia?
8. ¿Considera que las instituciones parte del proceso de referencia y contrarreferencia cuidan el requerimiento de confidencialidad y secrecía del refugio?
9. ¿Los procesos de referencia y contrarreferencia son seguros para las usuarias y el personal?
10. ¿Qué estrategia utiliza el refugio para los traslados de las usuarias al refugio?
11. ¿Quién realiza los traslados?
12. ¿Estos traslados son responsabilidad del refugio o de otra institución?
13. ¿Las instituciones que canalizan usuarias se comunican directamente con la coordinadora?
14. ¿La comunicación es de manera segura?
15. ¿El refugio cuenta con toda la información recabada por la institución canalizadora sobre la usuaria?

MODELO DE ATENCIÓN

1. ¿Considera que el modelo de atención utilizado en su refugio es exitoso?
2. ¿Cuáles considera que son los pasos más importantes e indispensables del modelo de atención?
3. ¿Si tuviera los recursos necesarios, qué cambiaría del modelo de atención?
4. ¿Cómo establecieron este modelo de atención, es parte de un prototipo previo?
5. ¿El modelo de atención está dirigido para mujeres solamente o para mujeres con hijos?
¿Habría alguna diferencia sustancial?

6. ¿Considera necesario la diversificación de modelos de atención para distintos tipos de usuarias, distintos tipos de violencia, región geográfica y cultural, edad, etc.?
7. ¿Cuentan con un modelo de atención para niños y niñas que han sido testigos de violencia familiar? Si sí, ¿les funciona? ¿qué cambiarían?
8. ¿Cuentan con un modelo de atención para adolescentes que han sido testigos de violencia? Si sí, ¿funciona? ¿qué cambiarían?
9. ¿Cuenta con un proceso de tamizaje para usuarias de primer ingreso?
10. ¿Las usuarias que reingresan también pasan por el mismo proceso de tamizaje o se utilizan otros instrumentos para valorarlas?
11. ¿El proceso de tamizaje que se utiliza en su refugio se tomó de algún modelo de atención ya conocido?
12. ¿Se le han hecho cambios al proceso de tamizaje debido a experiencias en la práctica y operaciones del refugio?
13. ¿Considera que el proceso de tamizaje debería de unificarse en común acuerdo y consenso?
14. ¿Considera que el proceso de tamizaje logra identificar a las mujeres con enfermedades mentales graves o involucradas en el crimen organizado?
15. ¿A partir del proceso de tamizaje el personal de refugio puede saber el tipo de atención que la usuaria y sus hijos requiere?
16. ¿Se utilizan distintos modelos de atención para distintos tipos de violencia?
17. ¿En el proceso de tamizaje se puede identificar usuarias que puedan poner en peligro la seguridad de otras usuarias? Si sí, ¿Qué estrategia siguen?
18. ¿Las pruebas psicológicas están estandarizadas por todos los refugios?
19. ¿El modelo de atención y la vida en el refugio plantea a las usuarias reglamentos de seguridad, higiene y convivencia claros?
20. ¿Las usuarias conocen estos reglamentos? Si sí, ¿cómo los conocen?
21. ¿Qué metas tiene el modelo de atención utilizado en su refugio?
22. ¿Las metas varían dependiendo de la usuaria?
23. ¿Su refugio trabaja con el modelo de creación de un “plan de vida” para las usuarias? Si sí, ¿lo trabajan ellas solas o en conjunto con sus hijos, si es el caso?
24. ¿De que manera el refugio se asegura de que la usuaria no delate la localización del refugio al agresor?
25. ¿Tienen alguna estrategia para reconocer a los agresores?
26. ¿Se les da algún tipo de atención espiritual además de la física y psicológica?
27. ¿El modelo de atención contempla las necesidades específicas de la cultura de las usuarias?
28. ¿Se fomenta la convivencia entre usuarias y la creación de red de apoyos entre ellas? Si sí, ¿por qué?
29. ¿En promedio, cuántas mujeres reingresan al refugio?
30. ¿En promedio, cuánto tiempo se quedan las mujeres en el refugio?
31. ¿Consideran que 3 meses es el tiempo ideal para que el modelo de atención tenga un efecto positivo en la usuaria?

32. ¿Qué tiempo considera sería el ideal para que el modelo de atención tuviera el efecto deseado en las usuarias?
33. ¿Este periodo de 3 meses es adecuado para los hijos de las usuarias?
34. ¿Existen actividades diarias para los hijos e hijas de las usuarias?
35. ¿Cómo se evalúa la eficacia del modelo de atención?

ANEXO 3 GUÍA DE ENTREVISTA PARA TRABAJADORAS SOCIALES

INFRAESTRUCTURA

- Describir las instalaciones y comentar debilidades y fortalezas
- Espacios para las mujeres
- Espacios para el personal

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- Escolaridad máxima de las TS
- Número suficiente de TS?
- Capacitación recibida
- Perfil del TS en el Refugio
- Manual de procedimientos y de organización
- Funciones y actividades de Trabajo Social en el Refugio
- Descripción del enlace entre las distintas áreas de atención

FUENTES Y PROCESOS DE FINANCIAMIENTO

- Describir Dificultades y oportunidades para apoyo económico a las usuarias
- Gestión de recursos para las mujeres y sus hijas e hijos

MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA PARA DAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL REFUGIO

- Qué información manejan
- Cómo la registran
- Seguimiento de casos
- Manejo del expediente de cada mujer

MODELOS DE ATENCIÓN

- Cómo funciona el modelo de atención
- Protocolos de atención
- Por qué el modelo requiere del profesional de Trabajo Social
- Entrevista y apertura de expedientes, captura de información de progreso de las usuarias y los usuarios del refugio.
- Control de citas de las usuarias en los distintos servicios.
- Gestiones sociales, de beneficios, programas sociales de apoyo a las mujeres y familias.
- Referencia de casos.
- Control de reuniones de equipo técnico del refugio.
- Planeación de actividades del refugio en conjunto con las diversas áreas del mismo.
- Planeación de actividades sociales y convivencia.
- Coordinar las actividades del chofer y traslados de las personas a gestiones, hospitales, escuelas y juzgados.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

¿Cuáles son las medidas de seguridad que se implementan en el refugio?

- Para las mujeres
- Para el personal

ANEXO 4 GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON PERSONAL DEL ÁREA JURÍDICA

I. INFRAESTRUCTURA

1. ¿Considera que el área que tiene asignada, ya sea en el CAER o en el refugio, le permite brindar una adecuada atención a las usuarias en términos de: espacio, comodidad, privacidad y seguridad?

- Explique, por favor, las principales ventajas y desventajas de su área en tales términos

2. ¿Su área de trabajo está acondicionada de modo tal que facilite el desempeño de sus funciones, más allá de la atención directa a usuarias?

- ¿Cuenta con espacio y equipo suficiente y adecuado para el archivo de expedientes y documentos diversos?

- ¿Dispone del material de consulta necesario para llevar a cabo adecuadamente sus funciones de asesoría, acompañamiento y, en su caso, representación legal de las usuarias?

3. ¿Cuenta en la organización o dentro de su área con herramientas tecnológicas adecuadas para realizar trabajo de oficina? Tales como: computadora personal, impresora, servicio de fax, copiadora, etc.

- ¿Cuáles le harían falta y por qué motivo?

- ¿Cuáles considera indispensables?

4. ¿Cuenta la organización con un vehículo a disposición del área jurídica?

- ¿Es propiedad del personal o de la organización?

- ¿Considera necesario contar con automóvil a disposición?

- ¿Por qué lo considera así?

5. ¿Qué instrumentos de comunicación le ha asignado la organización para el adecuado desempeño de sus funciones? (teléfono fijo, teléfono celular, computadora con internet, walkie-talkies, etc)

- ¿Cuáles le resultan más útiles y por qué?

II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿Con cuánto personal funciona el área jurídica?

- ¿Resulta suficiente?

- De no ser así, ¿por qué y cuántos integrantes consideraría necesarios?

2. ¿Existen distintos niveles de responsabilidad dentro del área jurídica (ejemplo: un/a coordinador/a que organice al equipo y ante quien se deban reportar procedimientos y resultados)?

- De no ser así, ¿cómo se organiza el desempeño de las distintas funciones a cargo del área?

- ¿Considera necesario que exista alguien que coordine el área?

3. ¿Qué perfil laboral y/o profesional se requiere para formar parte del área jurídica?

4. ¿Los servicios y funciones específicas a cargo del área jurídica se encuentran formalizados en un manual de operación?

5. ¿Existe una adecuada coordinación con las otras áreas para la atención de los distintos casos?

- ¿Qué factores inciden para una coordinación exitosa o, de ser el caso, deficiente, entre el área jurídica y otras áreas de la organización?

6. ¿Qué nivel de dependencia o independencia existe en el área jurídica a nivel de la toma de decisiones sobre los distintos asuntos a su cargo?

- ¿Con qué áreas o niveles de la organización se establece, de existir, esa dependencia y en qué aspectos?

- ¿Cómo considera usted esa dependencia o independencia del área en esta materia y qué modificaciones sugiere?

7. ¿Considera adecuados el salario y las prestaciones del personal en el área jurídica?

- Especifique, por favor, las razones.

8. ¿Con qué tipo de capacitación específica, de ser el caso, cuenta el personal del área jurídica?

- ¿Con qué periodicidad se recibe esta capacitación y a cargo de quienes o de qué instituciones suele desarrollarse?

- ¿Considera eficaz y suficiente esta capacitación? Explique, por favor, las razones.

III. MODELO DE ATENCIÓN

1. ¿Qué tipo de servicios se proporcionan a las usuarias en el área jurídica?

- ¿Los considera suficientes y adecuados a los objetivos específicos del área y a los generales de la organización?

2. ¿Cuenta la organización con convenios de colaboración con instituciones gubernamentales que faciliten la atención jurídica a las usuarias y sus hijas/os?

- ¿Con qué instituciones, principalmente, se establecen estos convenios?

- ¿De qué manera tales convenios facilitan o pretenden facilitar la atención a las usuarias?

- ¿Tienen los convenios un cumplimiento efectivo por parte de las instituciones respectivas? De no ser así, ¿a qué se debe y qué consecuencias principales genera tal incumplimiento?

- ¿Qué modificaciones sugeriría en tales convenios y en los mecanismos para hacerlos efectivos?

3. ¿Existe una red de colaboración con abogadas/os particulares, despachos jurídicos y/o especialistas diversos para la atención jurídica de las usuarias en aspectos que, aún estando relacionados con la problemática de violencia de género experimentada, no le sea posible cubrir a la organización?

- ¿El tipo de colaboración que brindan a la organización es voluntario y gratuito o está sujeto a una remuneración económica o de otro tipo, ya sea por parte de las usuarias o de la organización?

- ¿Con qué tipo de asuntos se relaciona generalmente esta atención externa y con qué frecuencia se requiere la misma?

- *¿Los contactos de esa red de colaboración resultan adecuados y suficientes? De no ser así, por favor, explique las razones*

- De ser necesario, ¿qué considera que haría falta para prescindir de esa red de colaboración, absorbiendo la organización por entero los servicios generalmente encomendados a estos agentes externos?

VI. FUENTES Y PROCESOS DE FINANCIAMIENTO

1. ¿Considera suficiente el financiamiento que recibe la organización?

2. ¿De qué manera la falta o insuficiencia de financiamiento afecta el funcionamiento del área jurídica?

3. En función del tipo y nivel de financiamiento que otorgan y de la pertinencia de los procesos a los que, para tal fin, someten a la organización, ¿qué fuentes considera las más efectivas y cuáles las más ineficientes?

- Explique, por favor, la razón tanto de sus valoraciones positivas como negativas sobre estas fuentes de financiamiento

V. RENDICIÓN DE CUENTAS

1. ¿Cuáles son los objetivos específicos que se persiguen en el área jurídica en relación con la atención a las usuarias?

- ¿Estos objetivos están formalizados y son del conocimiento de todo el personal de la organización?

2. ¿Qué parámetros o indicadores sirven para identificar el nivel de cumplimiento que se logra en relación con tales objetivos?

- Tales indicadores o parámetros, ¿están formalizados y son del conocimiento de todo el personal?

3. ¿Existe formalizado un proceso de evaluación de la operación y de los resultados del área jurídica?

- ¿A cargo de quién o de qué área está dicho proceso de evaluación y con qué periodicidad se lleva a cabo?

- *¿Qué factores principales se toman en consideración para llevar a cabo la evaluación?*

- En términos generales, ¿qué resultados se siguen de estos procesos internos de evaluación del área jurídica?

VI. ESTADÍSTICA

1. ¿Se lleva a cabo en el área el registro de información con fines estadísticos sobre los diversos casos de atención?

- De ser así, ¿qué aspectos se contemplan para la recabación y registro de datos? Ejemplo: tipo y modalidad de violencia, perfil sociodemográfico de víctimas y de generadores de violencia, tipo de servicios jurídicos que se solicitan, duración promedio de los distintos procesos de tipo legal instaurados, etc.

- ¿Considera suficientes y adecuados los datos que se recaban para estos efectos?

- ¿Qué modificaciones sugiere?

2. ¿Con qué tipo de sistema se cuenta para llevar a cabo el registro de información con fines estadísticos?

- ¿Qué modificaciones sugiere respecto de tal sistema?

VII. MEDIDAS DE SEGURIDAD

1. ¿Qué medidas o elementos se han implementado en las instalaciones de la organización designadas al área jurídica para garantizar la seguridad del personal adscrito a la misma y de las usuarias atendidas?

- ¿Resultan efectivas y suficientes tales medidas?

- ¿Qué modificaciones sugeriría?

2. ¿Qué medidas se han previsto para garantizar la seguridad del personal del área jurídica durante el desempeño de sus funciones fuera de las instalaciones de la organización, así como de las usuarias atendidas?

- ¿Resultan efectivas y suficientes tales medidas?

- ¿Qué modificaciones sugeriría?

3. ¿Qué procedimientos de seguridad se han protocolizado e implementado entre el personal de la organización y, en específico, del área jurídica?

- ¿Resultan efectivos tales procedimientos?

- ¿Qué modificaciones sugeriría?

Anexo 5 Cuestionario para personal de refugios

ASPECTOS GENERALES

12. ¿Cuánto tiempo lleva operando el refugio?
13. ¿Alguna vez ha tenido que ser cerrado?, ¿por qué motivos?
14. ¿El refugio es estatal o es una OSC?
15. ¿Desde hace cuanto ocupa usted el puesto de directora/coordinadora del refugio?, ¿cuántas personas han ocupado anteriormente ese cargo?

INFRAESTRUCTURA

28. ¿El refugio se encuentra en una zona urbana, rural y/o indígena?
29. ¿Se encuentra a una distancia accesible de instituciones que pudieran proporcionar los servicios externos que sean requeridos? Por ejemplo, instituciones de salud, de educación, de procuración de justicia, de seguridad, entre otras.
30. ¿Considera que la ubicación del refugio favorece la confidencialidad y seguridad del mismo?
31. En su opinión, ¿el tamaño y el diseño arquitectónico del refugio son favorables o desfavorables para la confidencialidad y seguridad del mismo?, ¿en qué aspectos?
32. ¿Existen sectores del refugio que se encuentren en un inmueble independiente? De ser así, ¿qué opina usted sobre la conveniencia o inconveniencia de esto?
33. ¿Considera necesario que la organización cuente con un CAER?, ¿la suya cuenta con uno?
34. Explique por favor si la distancia entre el CAER y el refugio es favorable para el adecuado funcionamiento de la organización en términos de seguridad, accesibilidad, etc.
35. ¿El refugio se encuentra adaptado a una casa-habitación, se encuentra en una construcción hecha ex-profeso o en algún otro tipo de inmueble?, ¿qué ventajas y/o desventajas vincula con el tipo de inmueble en que se ubica el refugio?
36. El inmueble en que se ubica el refugio, ¿es propio, está en comodato o es rentado?, ¿qué ventajas y/o desventajas vincula con esto?
37. ¿De qué tamaño es el refugio (m²)? y ¿con cuántos pisos cuenta?
38. ¿Con qué áreas cuenta el refugio?, ¿existe una clara división entre las mismas?, ¿qué aspectos considera usted favorables y/o desfavorables de esta división de áreas y de la distribución del espacio?

39. ¿Las habitaciones del refugio son exclusivas para cada mujer o núcleo familiar? y ¿los baños?
40. ¿El personal cuenta con áreas privadas y exclusivas para su uso?, ¿cuáles son? y ¿qué áreas considera usted necesario expandir, reducir, agregar o eliminar? Especifique las razones, por favor.
41. ¿Con qué espacios se cuenta para el uso común de las mujeres o núcleos familiares refugiados?
42. ¿Considera tales espacios adecuados y suficientes?, ¿qué modificaciones propondría al respecto?
43. ¿Existen espacios específicos para uso de las y los hijos de las mujeres refugiadas?, ¿son estos espacios adecuados y suficientes?, ¿qué modificaciones propondría al respecto?
44. En términos de capacidad física, ¿para cuántos núcleos familiares está diseñado el refugio?
45. ¿Se corresponde esta capacidad física del refugio con el número de núcleos familiares que pueden ser atendidos en condiciones óptimas por el personal y con los recursos económicos y materiales generalmente disponibles para ello?, De existir un desbalance, ¿en qué consiste el mismo?
46. En relación con la capacidad física y/o con los recursos humanos y materiales con que cuenta el refugio, ¿la población del refugio suele estar equilibrada o se tiende a la sobrepoblación?
47. ¿Conoce algún tipo de manual o modelo para la creación o adaptación de refugios? En tal caso, ¿cuáles le parece a usted que ofrecen parámetros más adecuados o útiles y cuáles son sus principales deficiencias?
48. Para el diseño de su refugio, ¿se siguieron los parámetros de alguno de estos modelos o manuales? En tal caso, ¿cómo considera el resultado y por qué lo considera así?
49. ¿Qué otros espacios o instalaciones, o bien, modificaciones a los mismos, considera que hacen falta en su refugio? y ¿a qué propósito servirían?
50. ¿El refugio cuenta con todos los servicios domiciliarios (agua, luz, aire acondicionado –de ser necesario-, gas, etc.) que requiere para ser habitable, salubre y cómodo? De no ser así, ¿cuáles hacen falta y por qué razón?
51. ¿El diseño de las instalaciones del refugio y su estado de conservación permiten que sea habitable, seguro, salubre y cómodo? De no ser así, ¿qué requeriría para lograrlo?
52. ¿Las instalaciones del refugio cuentan con el mantenimiento periódico necesario?

53. ¿Las instalaciones del refugio cumplen con los requerimientos básicos de protección civil y aquéllos específicos que se requieran en virtud de la zona geográfica en que está ubicado?
54. ¿Con qué instrumentos electrónicos cuenta el personal (computadoras, impresoras, etc.)?, ¿son suficientes? De no ser así, ¿cuáles hacen falta y por qué no se han adquirido?
55. ¿Las usuarias y sus hijas/os tienen utensilios electrónicos a su disposición, ya sea para uso práctico o para entretenimiento? De ser así, ¿cuáles son? y ¿son adecuados y suficientes?
56. ¿Con qué instrumentos tecnológicos de comunicación cuenta el refugio (telefonía fija, telefonía móvil, internet, walkie-talkies, etc)?
57. Los instrumentos de comunicación con los que cuenta, ¿le permiten al personal tener un contacto eficiente con el CAER, con otros organismos e instituciones clave y con el propio refugio? De no ser así, explique la razón.
58. ¿Los instrumentos de comunicación referidos son financiados por la organización o por el personal?, ¿qué implicaciones tiene ello?
59. ¿Qué instrumentos de este tipo considera los más adecuados y cuáles de ellos hacen falta en su refugio?
60. ¿Con qué áreas, instalaciones o instrumentos de seguridad –contra posibles agresores– cuenta el refugio?, ¿son adecuados? y ¿qué adiciones o modificaciones considera que hacen falta?
61. ¿Cuenta el refugio con circuito cerrado?, ¿en qué zonas?
62. De haber zonas sin cámaras de video en operación, explique, por favor, las razones, así como las principales ventajas y/o desventajas que usted ve en ello.
63. ¿Cuentan con algún área especial en el refugio para la estancia de usuarias y, de ser el caso, sus hijas e hijos, que requieran cierto grado de aislamiento del resto de las usuarias o núcleos familiares? *Un ejemplo* de ello, podría ser que se encontraran en un estado de salud particularmente delicado o que implicara contagio.
64. ¿El refugio cuenta con vehículo(s) a disposición de manera permanente?, ¿lo considera usted necesario? Especifique, por favor, las principales razones.
65. ¿Los vehículos con que se cuenta son suficientes?, ¿resultan adecuados para las necesidades del refugio?
66. ¿Los vehículos reciben mantenimiento periódico? y ¿es la organización la que invierte en el funcionamiento de los vehículos?

67. En términos generales, explique, por favor, las ventajas e inconvenientes que observa en la situación vehicular del refugio y, si lo considera conveniente, plantee propuestas de mejora.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

32. ¿Cómo está conformada su plantilla laboral? (número de trabajadoras/es sociales, abogadas/os, etc.)
33. El personal remunerado con que cuenta, ¿es suficiente? De no ser así, ¿a qué se debe?
34. ¿Cuenta con personal voluntario?, ¿en qué áreas?
35. Por favor especifique el sueldo y prestaciones laborales con las que cuenta usted y el resto del personal.
36. ¿Usted o algún otro miembro del personal tenían experiencia laboral previa en este tipo de organizaciones?
37. ¿Hay en la organización trabajadores del sexo masculino?, ¿cuáles son sus funciones?, ¿tienen contacto con las usuarias y/o sus hijas/os?
38. ¿Qué promedio de antigüedad tiene el personal en su refugio?, ¿cómo considera usted el nivel de rotación de personal que existe en la organización?
39. ¿Cuál es el promedio de días y horas de trabajo en cada área de su organización?
40. ¿Cuenta la organización con un organigrama establecido y conocido por todo el personal?
41. ¿Las funciones y horarios de trabajo de cada miembro del personal están claramente definidos y son del conocimiento de todos los integrantes de la organización?, ¿las labores del personal se ajustan a estas funciones y horarios? De no ser así, ¿en qué forma no se ajustan y por qué?
42. De los tipos de atención que se prestan en el refugio, ¿cuáles requieren que exista personal permanentemente en turno (día y noche)? En tal caso, ¿hay personal distinto disponible para los tres turnos correspondientes? De no ser así, ¿a qué se debe?
43. ¿Existe personal en turno durante los fines de semana?, ¿resulta suficiente? y ¿a qué áreas pertenece?
44. ¿Se tiene formalizado un perfil personal, laboral y/o profesional para el personal en las distintas áreas de la organización? Por favor defina cada uno.
45. Su personal remunerado y voluntario, ¿cubre cabalmente el perfil requerido? De no ser así, por favor, explique las razones

46. ¿De qué manera se corrobora que el personal no tenga antecedentes en el ejercicio de violencia?
47. ¿Ha tenido alguna experiencia negativa con algún miembro del personal?, ¿la ha reportado o compartido con otros refugios?
48. ¿Cuenta con personal sindicalizado?, ¿qué ventajas y/o desventajas le representa?
49. ¿Bajo qué esquema de contratación trabaja el personal?
50. ¿Qué tipo de capacitación recibe su personal y con qué frecuencia?, ¿la capacitación es generalizada y/o hay capacitaciones específicas por área?
51. ¿Existen criterios formalizados en relación con la capacitación para el personal en general y para quienes integran cada área de especialidad?
52. ¿Existen criterios definidos para evaluar los resultados de las capacitaciones tanto generalizadas como específicas?, ¿cuáles son?
53. En promedio, ¿cuánto se invierte en capacitación al año?, ¿considera que los resultados son satisfactorios?
54. ¿El personal recibe capacitación en seguridad (contra posibles agresiones), así como en protección civil (ante posibles desastres naturales, como puede ser un sismo)?
55. ¿Existe personal especializado que se dedique únicamente a preservar la seguridad del refugio y del CAER? De no ser así, ¿a qué se debe?
56. ¿Considera suficiente al personal de seguridad en refugio y en CAER?, ¿considera adecuado el tipo de servicio que ofrecen? Cualquiera que sea su respuesta, por favor, explique sus razones.
57. ¿Qué medios de contratación emplean? (publicación de vacantes en periódicos, consulta en bolsas de trabajo, etc.), ¿cuáles han resultado más efectivos y por qué?
58. ¿Qué criterios sirven para evaluar el trabajo del personal de cada área?
59. ¿Se llevan a cabo juntas de personal?
60. ¿Las juntas son de todo el personal y/o por área?, ¿con qué frecuencia se realizan y qué objeto tienen?
61. En términos generales, ¿qué resultados se esperan de las juntas de personal? y ¿qué criterios se utilizan para evaluarlos?
62. ¿Cuántos niveles de responsabilidad distintos existen en la estructura organizacional?, ¿qué facultades en la toma de decisiones y obligaciones en la rendición de cuentas implica cada nivel?

63. En los casos que requieren una atención especial conjunta entre distintas áreas, ¿los acuerdos se toman directamente entre el personal de tales áreas o requieren del conocimiento y aprobación de la directora general?
64. En situaciones extraordinarias o de emergencia, ¿quienes tienen designadas facultades para la toma de decisiones?

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

12. ¿Con qué fuentes de financiamiento suele contar su organización?
13. ¿Cuáles le resultan más accesibles?
14. ¿Cuáles le han dificultado más el acceso al financiamiento?
15. ¿Le han negado acceso al financiamiento para su refugio? ¿cuáles fuentes y por qué?
16. Las fuentes de las que ha obtenido financiamiento, ¿qué requisitos le han pedido para proporcionárselo?
17. ¿Considera que alguna de las fuentes de financiamiento ha puesto en peligro la confidencialidad del refugio?
18. ¿A qué tipo de financiamiento suele tener acceso? (en especie, en efectivo...), ¿cuál le resulta mejor y por qué?
19. ¿Siempre han contado con financiamiento?, ¿qué consecuencias ha tenido para la operación del refugio la falta o insuficiencia en el financiamiento?
20. ¿Hay requerimientos del refugio que no pueda cubrir el financiamiento?, ¿cuáles son?
21. ¿Qué medidas se suelen tomar ante la falta o insuficiencia de financiamiento?

RENDICIÓN DE CUENTAS

1. ¿Ante qué instituciones o grupos rinden cuentas sobre la operación de la organización y el cumplimiento de sus objetivos sociales?, ¿con qué periodicidad se hace esto?
2. ¿Qué mecanismos emplea para justificar la pertinencia de las actividades llevadas a cabo por parte de la organización en relación con los objetivos sociales que persigue?
3. ¿Qué mecanismos emplea para comprobar el uso de los fondos recabados?
4. ¿A qué mecanismos se recurre para justificar ante los organismos de financiamiento el impacto social y el cumplimiento de objetivos en la operación del refugio?
5. ¿Qué opina sobre la posibilidad de homogeneizar los indicadores conforme a los cuales se evalúa el funcionamiento de los refugios a nivel nacional, constituyendo así un

formato único de evaluación de refugios en su eficiencia operativa y financiera, y en su impacto social?

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

10. ¿La organización cuenta con algún sistema de información interno, es decir, algún sistema que permita registrar la información relevante sobre las distintas áreas de la organización y sobre la población a la que se atiende de modo que pueda servir como de fuente de consulta integral y documentación?
11. ¿Considera necesario que la organización cuente con un sistema de información interno?
12. ¿El SIILGE permite registrar todos los datos que usted considera relevantes sobre la organización y, en específico, sobre el refugio?, ¿qué campos de información adicionales sugeriría?
13. ¿Considera que el SIILGE es un sistema de información de fácil acceso y utilización?, ¿qué dificultades ha encontrado en ello?
14. ¿Conoce y/o utiliza otros sistemas de información?, ¿cuáles y cómo calificaría su utilidad para la organización?
15. ¿Utiliza algún tipo de instrumento para evaluar los procesos y resultados de cada área del refugio?, ¿en qué consiste(n)?
16. ¿Ante quién reporta la organización la información documentada sobre la operación del refugio?
17. Con la información que se documenta sobre los casos atendidos en el refugio, ¿ha sido posible generar indicadores para evaluar el tipo y gravedad de la violencia que sufren las usuarias y/o sus hijas/os, así como los resultados de la atención que reciben en el refugio? De ser así, por favor señale cuáles son estos indicadores.

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

16. ¿Por qué vías son canalizadas las mujeres al refugio? (CAER, ministerio público, etc.)
17. ¿Qué vía(s) de canalización o referencia resulta(n) más efectiva(s)?, ¿por qué?
18. ¿Qué vía(s) de referencia resulta(n) menos efectiva(s)?, ¿por qué?
19. ¿Qué medidas se emplean para procurar la preservación de la confidencialidad del refugio, así como la seguridad de las usuarias y del personal durante los procesos de referencia y contra-referencia?, ¿son adecuadas y suficientes? De no ser así, por favor, explique las razones y, de considerarlo conveniente, sugiera alternativas de mejora.

20. ¿Cuáles son las principales estrategias de seguridad que se emplean en los traslados de las usuarias desde y hacia el refugio?
21. ¿Quién(es) se encarga(n) de los traslados?, ¿esa(s) persona(s) cuenta(n) con capacitación en medidas de seguridad específicas para el desempeño de tal actividad?
22. ¿Alguna de las instituciones u organismos que han referido mujeres al refugio, han vulnerado la confidencialidad o la seguridad del mismo?, ¿de qué manera lo han hecho y con qué frecuencia sucede esto?
23. ¿Las instituciones u organismos que participan de los procesos de referencia y contra-referencia, ¿refieren directamente a las mujeres a las instalaciones del refugio o las refieren al CAER? En cualquiera de los dos casos, explique, por favor, cómo se lleva a cabo el procedimiento.
24. ¿Se hacen del conocimiento de las instituciones y organismos que participan de los procesos de referencia y contra-referencia, los criterios que sirven de sustento a la organización para determinar si una mujer amerita o no ser refugiada?
25. En caso de que la mujer referida por una institución u organismo externo, no amerite ser refugiada a juicio de quienes evalúan su caso en la organización, ¿cómo se procede?
26. ¿Cómo se procede, es decir, qué medidas se toman, si las instituciones u organismos que participan de los procesos de referencia y contra-referencia, evidencian una tendencia a referir mujeres que claramente no ameritan ser refugiadas o que, incluso, no experimentan el tipo de violencia que atiende la organización?, ¿con qué frecuencia se presentan este tipo de situaciones?
27. ¿Qué medidas se toman cuando tales instituciones u organismos evidencian una tendencia a no proporcionar la atención a las usuarias y/o sus hijas/os que la organización le requiere o que la proporciona de manera deficiente o tardía?, ¿con qué frecuencia se presentan este tipo de situaciones?
28. ¿Se cuenta con convenios interinstitucionales y protocolos definidos para la atención, en conjunto con autoridades migratorias o consulares, de usuarias de nacionalidad extranjera?
29. ¿Existe una coordinación eficaz con otros refugios para procesos de referencia y contrareferencia? De no ser así, ¿en qué radica la falta o deficiencia en la coordinación y qué propondría para instaurarla o mejorarla?

30. ¿Las instituciones u organismos que forman parte de los procesos de referencia y contra-referencia comparten con la organización su expediente sobre la mujer que canalizan, o bien, la información que hayan documentado al respecto? De no ser así, ¿a qué se debe?

MODELO DE ATENCIÓN

36. ¿La organización opera con base en un modelo de atención en relación con las usuarias del refugio?
37. ¿Cuáles son los objetivos y lineamientos principales de ese modelo?
38. ¿Considera que ese modelo de atención ha tenido resultados positivos de acuerdo a la misión que tiene la organización en relación con las usuarias del refugio?
39. ¿Cuenta la organización con un manual de procedimientos acorde al modelo de atención?
40. ¿Considera que ese manual ha tenido resultados positivos de acuerdo a la misión y objetivos de la organización en relación con las usuarias del refugio?
41. ¿El modelo de atención y el manual son actualizados periódicamente?, ¿qué es lo que da origen a las actualizaciones, quién las lleva a cabo y con qué frecuencia se realizan?
42. ¿Considera que las actualizaciones suelen tener resultados positivos? De no ser así, explique por qué.
43. ¿Qué modificaciones considera que se requieren hacer actualmente tanto al modelo de atención como al manual de procedimientos? Explique también, por favor, los motivos de tales modificaciones.
44. ¿Con base en qué criterios o parámetros se diseñaron el modelo de atención y el manual de procedimientos?, ¿quiénes los diseñaron?
45. ¿El modelo de atención está dirigido solamente a mujeres o también a sus hijas/os?, ¿a qué se debe?
46. ¿Qué características deben cumplir las mujeres y sus respectivos casos, para que se les considere aptas para ingresar al refugio?, ¿considera adecuados estos requisitos?, ¿qué modificaciones propondría?
47. ¿En qué rango de edad deben encontrarse los y las hijas de las mujeres para ser aceptados/as en el refugio?, ¿qué ventajas y/o desventajas encuentra, según su experiencia, en ello? y ¿qué modificaciones propondría en este aspecto?
48. ¿Cuáles son las metas principales que orientan la atención que se proporciona a las mujeres en el refugio? Y, de ser el caso, ¿cuáles son las metas principales que orientan la atención a las hijas y los hijos de las mujeres usuarias en el refugio?

49. ¿Las metas de atención suelen ser cumplidas? De no ser así, ¿qué factores lo impiden?
50. ¿Cuáles son los tipos de atención (legal, de trabajo social, etc.) que se les proporciona a las mujeres y/o sus hijas/os en el refugio?
51. En cada una de estas áreas de atención, ¿cuáles son las principales herramientas que se emplean para atender a las usuarias y/o sus hijos/as y cuáles son los principales resultados que se esperan en cada área?
52. ¿Cuáles son los principales aprendizajes y fortalezas con los que se espera que cuente una mujer que egresa del refugio gracias a la atención que recibió en el mismo?, ¿suelen cumplirse estas expectativas?
53. ¿Cuáles son los principales aprendizajes y fortalezas con los que se espera que cuenten las hijas y los hijos de las mujeres, una vez que egresan del refugio gracias a la atención que recibieron en el mismo?, ¿suelen cumplirse estas expectativas?
54. ¿Qué tipo de información se recaba de las mujeres (sobre ellas, sobre sus antecedentes familiares, de violencia, sobre sus hijas e hijos, sobre el agresor, etc.) previamente a su ingreso al refugio?, ¿qué instrumentos se emplean para ello (cuestionario, entrevista psicológica, etc.)?
55. ¿Considera adecuado el procedimiento que se emplea para determinar si una mujer es apta para ingresar al refugio?, ¿qué modificaciones propondría?
56. ¿Tal procedimiento permite identificar, antes de determinar el ingreso a refugio, a las mujeres que no son aptas para ingresar en virtud de que pudieran representar un riesgo para las usuarias o para el personal? (si están vinculadas con el crimen organizado, si tienen algún padecimiento mental grave, etc.), ¿qué tan efectivo resulta el procedimiento para estos efectos?
57. ¿Existen protocolos de seguridad para actuar en situaciones de amenaza o peligro tanto para las usuarias y/o hijas/os, así como para el personal?, ¿quiénes están facultadas/os para aplicar tales protocolos?, ¿permiten evitar o disminuir la amenaza o el peligro que se enfrenta?
58. ¿Qué medidas de seguridad permanentes se implementan en el refugio y en el CAER tanto para el personal como para las usuarias?, ¿usuarias y personal conocen todas estas medidas o algunas son de conocimiento restringido? Explique, por favor, los motivos para cualquiera de estos escenarios.

59. ¿Se procura recabar información suficiente sobre el agresor y sus redes de apoyo a fin de diseñar estrategias adecuadas de seguridad?, ¿en qué consiste principalmente esta información? y ¿tiene alguna sugerencia qué hacer en este aspecto?
60. ¿Qué medidas se emplean para procurar que no se filtre información sobre la ubicación u operación del refugio por parte de las usuarias, sus hijos/as y del propio personal?
61. Con la información que se recaba previamente a que la mujer y/o sus hijas/os ingrese(n) a refugio, ¿es posible identificar, en un nivel general, el tipo y gravedad de violencia que experimenta(n) y qué especificidades requerirían en la atención por parte de las distintas áreas?
62. ¿Las mujeres que experimentan violencia pueden contactar con la organización en cualquier día y a cualquier hora? De ser así, ¿quién(es) se encarga(n) de recibir las llamadas fuera de los horarios y días normales de trabajo, así como de atender a las mujeres de manera personal?
63. En caso de que la mujer atendida fuera de los días y horarios normales, requiera ser ingresada al refugio, ¿quién(es) se encarga(n) de hacer todos los trámites respectivos?
64. ¿Existe algún reglamento que se dé a conocer a las usuarias y/o sus hijos/as sobre los parámetros de comportamiento y convivencia en el refugio a efecto de mantener estándares de seguridad, higiene y armonía?, ¿resulta eficiente?
65. ¿Cuáles son los problemas que con mayor frecuencia se presentan entre las usuarias (ya sea que involucren o no a sus hijas/os) o entre las usuarias y el personal?, ¿qué formas de solución se han implementado y han resultado efectivas?, ¿propondría algo para evitar este tipo de problemas?
66. ¿Se impulsa y orienta a las usuarias y/o a sus hijas/os a proyectar un “plan de vida” para implementarlo una vez que salgan del refugio?, ¿considera que esta práctica tiene o podría tener resultados positivos?, ¿cuáles?
67. ¿Se fomenta la convivencia entre usuarias y/o sus hijas/os con otras usuarias e hijas/os? Explique por favor las razones, ya sea su respuesta positiva o negativa
68. ¿Cuál es el periodo programado para la estancia de las mujeres y/o sus hijas/os en el refugio?, ¿suelen cumplir las usuarias con este periodo? De no ser así, ¿a qué se debe?
69. ¿Considera que el período programado para la estancia de las usuarias y/o sus hijas/os es adecuado para lograr las metas definidas de acuerdo al modelo de atención? De no ser así, ¿qué periodo le parecería adecuado y por qué?

70. ¿Existe un calendario de actividades fijas para las usuarias?, ¿en qué consisten estas actividades?
71. ¿Existe un calendario de actividades fijas para los hijos e hijas de las usuarias?, ¿en qué consisten estas actividades?
72. ¿Considera estas actividades adecuadas para las mujeres y para sus hijas/os?, ¿por qué y cuáles omitiría o agregaría?
73. ¿Las usuarias y/o sus hijas/os tienen a su disposición biblioteca, videoteca y/o ludoteca en donde puedan acceder a material informativo o recreativo que sirva a los propósitos de la organización?, ¿lo considera necesario?
74. ¿Entre las actividades del refugio está la organización de “audiencias críticas” respecto de material televisivo, cinematográfico o lúdico (videojuegos) que promuevan la violencia, los estereotipos de género y las relaciones de desigualdad de género?
75. ¿Existen actividades específicas para las y los hijos de las usuarias orientadas a reeducarles en una cultura de equidad de género y de no-violencia?, ¿qué sugerencias tiene al respecto?
76. ¿Qué motivos existen para la expulsión de alguna usuaria y/o de sus hijas/os del refugio?, ¿los considera adecuados?, ¿qué alternativas propondría?
77. ¿Cuáles son los motivos más frecuentes que llevan a una mujer a abandonar el refugio antes del tiempo programado de acuerdo al modelo de atención o antes de que se considere ello adecuado por parte de la organización?, ¿qué medidas propondría para evitar que esto suceda?
78. ¿El refugio cuenta con una casa de transición para las mujeres que salen del refugio, es decir, un lugar que puedan habitar con sus hijas/os (de tener) en tanto logran la suficiencia económica para contar con un lugar propio para vivir?, ¿cuánto tiempo pueden permanecer en esta casa y qué tipos de apoyo adicional se les brinda durante su estancia?
79. ¿Se les entrega a las usuarias algún tipo de recurso material del que puedan disponer una vez que egresan del refugio o de la casa de transición, a efecto de que se les facilite el comienzo de su autonomía económica? De ser así, ¿le parece adecuado y suficiente?, ¿qué sugerencias haría al respecto?
80. Existen criterios definidos para evaluar la eficacia del modelo de atención del refugio?, ¿cuáles son y cuáles sugeriría u omitiría?

SEGUIMIENTO

8. ¿Llevan a cabo labores de seguimiento en relación con las usuarias egresadas?, ¿en qué consisten?
9. ¿Existen criterios formalizados para evaluar la situación de las usuarias egresadas?, ¿cuáles son?
10. ¿Cuentan con formatos que sirvan de guía para llevar a cabo el seguimiento y documentarlo?
11. ¿Qué aspectos de la situación de las egresadas se evalúan?
12. ¿Las hijas e hijos de las usuarias egresadas son también evaluados?
13. ¿Qué miembros del personal llevan a cabo estas labores?
14. ¿Logran con frecuencia contactar a las egresadas para su seguimiento?, ¿cómo establecen y/o mantienen el contacto con ellas?
15. ¿Qué dificultades principales han encontrado para dar o continuar el seguimiento a una egresada?
16. ¿Ha habido casos en que no sea posible dar seguimiento a una egresada y/o a sus hijas/os?, ¿con qué frecuencia sucede esto? y ¿cuáles son los principales motivos?
17. ¿Con qué frecuencia y por cuánto tiempo se lleva a cabo el seguimiento?
18. ¿En qué sitios se suelen llevar a cabo las labores de seguimiento?
19. ¿Su refugio cuenta con un formato establecido para realizar el seguimiento?
20. ¿Existen medidas de seguridad definidas para llevar a cabo el seguimiento a las usuarias?, ¿cuáles son y las considera efectivas?, ¿sugeriría algo en este aspecto?

Anexo 6 Instructivo para el llenado del cuestionario digital para los refugios

INTRODUCCIÓN

El cuestionario tiene como objetivo recabar información para elaborar un *Diagnóstico sobre la operación de los refugios para mujeres víctimas de violencia, sus hijas e hijos*, asociados a la Red Nacional de Refugios. Los temas que se tocan en el cuestionario se enlistan a continuación.

- 1) Infraestructura (material y tecnológica)
- 2) Estructura organizacional (plantilla de personal)
- 3) Fuentes y procesos de financiamiento, así como los mecanismos de rendición de cuentas
- 4) Perfil de mujeres atendidas, sus hijas e hijos, según características sociodemográficas, tipo y modalidad de violencia, así como la atención recibida
- 5) Perfil de personas agresoras
- 6) Ruta crítica de atención
- 7) Personal adscrito a los refugios seleccionados
- 8) Modelo de atención a mujeres víctimas de violencia
- 9) Medidas de seguridad externas e internas
- 10) Redes de referencia y contrarreferencia

Adicional al llenado del cuestionario se solicita que se envíen anexos los formatos que se utilizan en la operación del refugio así como los manuales y/o protocolos de atención que tenga el refugio, de preferencia en formato electrónico o escaneados. El archivo del cuestionario está hecho en Excel en la versión 97-2003, así que si se cuenta con esta versión o una más reciente, se podrá llenar sin problema alguno el cuestionario. Este formato permite simplificar la captura de las variables ofreciendo en los campos de captura listas precargadas y predefinidas cuando el carácter de la información lo permite. El uso de listas precargadas facilitará la capacidad de explotar la base de datos, obteniendo información estandarizada de forma directa. El archivo de Excel está compuesto por diez hojas: Información general, Financiamiento, Infraestructura, Medidas de Seguridad, Procedimiento, Modelo de atención, Refugiadas, Agresores, Personal y Personal mensual.

Como se muestra en la siguiente imagen cada hoja tiene en la primera celda el tema que se trata en la hoja; en la fila tres en la columna de la primera pregunta se coloca **Primera columna o**

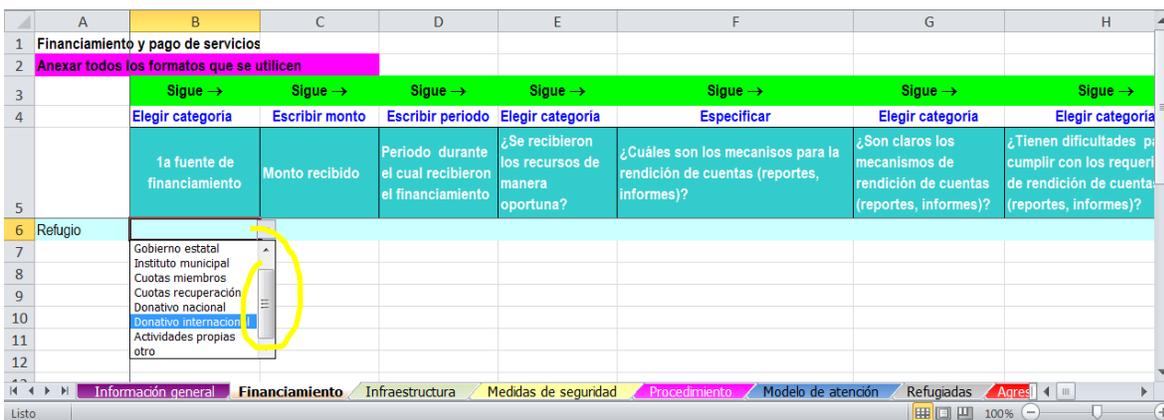
Primeras columnas (cuando se trata de un conjunto de ellas) para aclarar que ahí comienzan las preguntas. Se marcó el principio de las preguntas debido a que se inmovilizó la primera columna de las hojas lo que podía resultar en que no se identificara fácilmente el inicio de las preguntas y por lo tanto no se capturara toda la información. A partir de ahí a cada columna se coloca un **Sigue →** para indicar que hay más columnas por llenar y a la última columna se le marcó como **Final** para indicar que se han terminado de llenar las preguntas de esa hoja. En la fila cuatro se especifica para cada columna cómo responder la pregunta o información solicitada en la fila cinco.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Información general sobre el refugio							
2								
3		Primera columna	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →
4		Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Escribir
5		El refugio está ubicado en:	El refugio se encuentra en área de influencia por el crimen organizado	Está ubicado en zona con presencia de población indígena	¿Qué tipo de refugio es?	Tipo de órgano directivo	Figura directiva	Fecha de operación
6								Día
7	Refugio							
8								
9								
10								
11								
12								

Por ejemplo, cuando en la fila cuatro dice **Elegir categoría**, hay que seleccionar la respuesta de la lista que se ha precargado para la respuesta. Esto se hizo con la finalidad de uniformar la información y facilitar su explotación y análisis. La selección de la respuesta se hace de la siguiente forma. Hay que posicionarse en la celda (color azul cielo) de la fila siete que corresponde a la columna en cuestión. Al posicionarse en la celda, del lado derecho aparece un recuadro gris con una flecha dentro. Se da “clic” sobre la flecha dentro del recuadro como se observa en la siguiente imagen. Al oprimir el recuadro se abre un combo con una lista de opciones de las cuales se debe elegir la opción que corresponda a la respuesta indicada para el refugio.



En algunos casos la lista de opciones que se despliega es más larga de lo que puede mostrar de forma directa el programa por lo que aparecerá una barra gris del lado derecho con la cual se podrá bajar y seleccionar la opción que corresponde, se muestra un ejemplo de esto en la siguiente imagen.



En los casos en que en la fila cuatro se señalen alguna de las siguientes indicaciones: **Escribir fecha, Escribir monto, Escribir periodo, Especificar, Escribir el número, Escribir edad, Escribir puesto, etc.**, habrá que teclear en la celda azul cielo la respuesta que en cada caso corresponda. Es importante que en los casos donde no hay menús desplegables la captura se haga de manera cuidadosa y veraz con respuestas claras y concisas. Es de suma importancia que se respondan todas las preguntas incluidas en el cuestionario ya que en caso contrario el diagnóstico se verá afectado al no contar con la información requerida.

A continuación se lista la información que se solicita en los temas de cada hoja del archivo y se hacen precisiones sobre algunas preguntas.

HOJA 1. INFORMACIÓN GENERAL

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Información general sobre el refugio							
2								
3		Primera columna	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →
4		Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Escribir
5		El refugio está ubicado en:	El refugio se encuentra en área de influencia por el crimen organizado	Está ubicado en zona con presencia de población indígena	¿Qué tipo de refugio es?	Tipo de órgano directivo	Figura directiva	Fecha de inicio de operaciones
6								Día
7	Refugio							
8								
9								
10								
11								
12								
13								

1. *El refugio está ubicado en:* Se refiere a si está ubicado en una zona urbana o rural, se elegirá una de las categorías precargadas.
2. *El refugio se encuentra en área de influencia por el crimen organizado.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
3. *Está ubicado en zona con presencia de población indígena.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
4. *¿Qué tipo de refugio es?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
5. *Tipo de órgano directivo.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
6. *Figura directiva.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
7. *Fecha de inicio de operaciones.* Se ingresará la fecha escribiendo el día, mes y año en celdas separadas poniendo cuidado en teclearlos adecuadamente.
8. *¿Ha cerrado el refugio alguna vez?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
9. *¿Cuántas veces ha cerrado el refugio en los últimos 5 años?* Se elegirá una de las categorías precargadas. Aquí se ofrece la oportunidad de registrar información sobre cinco de los posibles cierres que haya experimentado el refugio en los últimos cinco años. La información que se solicita se refiere a los puntos 10, 11, 12 y 13.
10. *Motivos para el cierre.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
11. *Especifique.* En el caso de que el motivo para el cierre no esté considerado en la lista precargada y se elija la categoría “Otro” en el punto anterior, entonces se escribirá en este espacio el motivo correspondiente.
12. *Fecha inicial del primer cierre.* Se ingresará la fecha escribiendo el día, mes y año en celdas separadas, poniendo cuidado en teclearlos adecuadamente.

13. *Fecha final del primer cierre.* Se ingresará la fecha escribiendo el día, mes y año en celdas separadas poniendo cuidado en teclearlos adecuadamente.
14. *Ha sufrido el refugio falta o insuficiencia en el financiamiento.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
15. *Problemas más frecuentes que sufre el refugio por falta, insuficiencia o retrasos en el financiamiento.* Se ofrecen cuatro espacios para elegir una categoría de la lista precargada con problemas posibles y un espacio adicional para especificar un problema que no se contempla en las opciones predefinidas.
16. *Medidas adoptadas por falta, insuficiencia o retrasos en el financiamiento.* Se ofrecen tres espacios para seleccionar de las categorías precargadas las medidas que normalmente utiliza el refugio para enfrentar los problemas en el financiamiento.
17. *¿Cuánto pagó en los últimos doce meses de: luz, gas, agua, teléfono, teléfonos celulares, internet, televisión de paga, despensa, ropa y calzado, medicamentos, honorarios médicos, y gasolina?* Se ingresarán los montos anuales de cada rubro, si no es posible escribir la cifra exacta se deberá dar una cifra aproximada.

HOJA 2. FINANCIAMIENTO

1	Financiamiento y pago de servicios del refugio						
2	Anexar todos los formatos que se utilicen						
3	Primera columna	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →
4	Elegir categoría	Escribir monto	Escribir periodo	Elegir categoría	Especificar	Elegir categoría	Elegir categoría
5	1a fuente de financiamiento	Monto recibido	Periodo durante el cual recibieron el financiamiento	¿Se recibieron los recursos de manera oportuna?	¿Cuáles son los mecanismos para la rendición de cuentas (reportes, informes)?	¿Son claros los mecanismos de rendición de cuentas (reportes, informes)?	¿Tienen dificultades para cumplir con los requerimientos de rendición de cuentas (reportes, informes)?
6	Refugio						
7							
8							
9							
10							
11							
12							

En esta hoja se pregunta sobre las cinco principales fuentes de financiamiento en los últimos cinco años; los rubros que se preguntan sobre cada fuente son:

1. (1ª – 5ª) *fuentes de financiamiento*. Se elegirá una de las categorías precargadas.
2. *Monto recibido*. Se escribirá el monto total otorgado por dicha fuente de financiamiento.
3. *Periodo durante el cual recibieron el financiamiento*. Se ingresará el periodo que cubrió o cubre el financiamiento de dicha fuente.
4. *¿Se recibieron los recursos de manera oportuna?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
5. *¿Cuáles son los mecanismos para la rendición de cuentas (reportes, informes)?* Se explicitarán los mecanismos que solicita dicha fuente de financiamiento para la rendición de cuentas.
6. *¿Son claros los mecanismos de rendición de cuentas (reportes, informes)?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
7. *¿Tienen dificultades para cumplir con los requerimientos de rendición de cuentas (reportes, informes)?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
8. *Frecuencia de rendición de cuentas*. Se elegirá una de las categorías precargadas.
9. *¿Se hace un informe global al término del periodo del financiamiento?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
10. *¿Se requiere que hagan comprobación de gastos?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
11. *¿Tienen dificultades para cumplir con los requerimientos de rendición de cuentas (reportes, informes)?* Se elegirá una de las categorías precargadas.

HOJA 3. INFRAESTRUCTURA

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Infraestructura	del refugio										
2												
3		Primeras columnas Sigue →										
4		Escribir fecha		Elegir categoría	Especificar	Elegir categoría	Elegir categoría	Escribir el número	Escribir el número	Escribir el número	Escribir el número	Escribir el número
5		Fecha de inicio de operaciones en las		Tipo de inmueble	Especificar otro tipo de inmueble	Tipo de propiedad	¿Se han implementado en el inmueble medidas en materia de protección civil?	¿Con cuántos niveles o pisos cuenta el refugio?	Metros cuadrados de terreno	Metros cuadrados de construcción	Capacidad total refugio	
6	Día	Mes	Año								Mujeres	Hijos e hijas
7	Refugio											
8												
9												
10												
11												
12												

1. *Fecha de inicio de operaciones en las actuales instalaciones.* Se ingresará la fecha escribiendo el día, mes y año en celdas separadas poniendo cuidado en teclearlos adecuadamente.
2. *Tipo de inmueble.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
3. *Especificar otro tipo de inmueble.* En caso de que las instalaciones estén en un tipo de inmueble no considerado en el punto anterior es posible especificarlo en este espacio.
4. *Tipo de propiedad.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
5. *¿Se han implementado en el inmueble medidas en materia de protección civil?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
6. *¿Con cuántos niveles o pisos cuenta el refugio?* Se escribirá el número de niveles del inmueble que ocupa el refugio.
7. *Metros cuadrados de terreno.* Se escribirá el número de metros cuadrados que tiene el terreno del refugio.
8. *Metros cuadrados de construcción.* Se escribirá el número de metros cuadrados de construcción que tiene el refugio.
9. *Capacidad total del refugio: Mujeres, Hijos e hijas.* Se escribirá el número total de mujeres y de hijas/os que puede albergar el refugio.
10. *Número de dormitorios.* Se escribirá el número de dormitorios con que cuenta el refugio.
11. *Número de camas para adultos.* Se escribirá el número de camas para adultos con que cuenta el refugio.
12. *Número de camas infantiles.* Se escribirá el número de camas infantiles con que cuenta el refugio.
13. *Números de cunas.* Se escribirá el número de cunas con que cuenta el refugio.
14. *Los dormitorios son:* (Se refiere a la forma en que se comparten los dormitorios) Se elegirá una de las categorías precargadas.

15. *Número de baños*
16. *Los baños son:* (Se refiere a la forma en que se comparten los baños entre quienes habitan el refugio del refugio) Se elegirá una de las categorías precargadas.
17. *¿Comparten los baños el personal y las usuarias del refugio?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
18. *¿Cuál es el número de oficinas o locales exclusivo para el uso de: dirección, coordinación, psicología, trabajo social, área jurídica, consultorio médico, enfermería, archivo, seguridad y vigilancia, espacios de estacionamiento al interior, sala de juntas, áreas comunes, cocina, comedor, lavandería, ludoteca, patio, jardín, otro?* Se elegirá una de las categorías precargadas para cada tipo de área y se ofrecen tres espacios para especificar que otros tipos de áreas contempladas en la categoría "Otro".
19. *¿Cuenta con (cuántos/as): vehículo, computadora, línea telefónica fija, aparato de teléfono, celulares, walkie talkie, internet, lavadoras automáticas, televisión, reproductor de videos, aire acondicionado, ventilador, calefacción, calentador?.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
20. *¿Cuenta con CAER?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
21. *¿El CAER está en instalaciones distintas al refugio?* Se elegirá una de las categorías precargadas.

HOJA 4. MEDIDAS DE SEGURIDAD

	A	B	C	D	E	F	G
1	Medidas de seguridad						
2							
3		Primera columna	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →
4		Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Especificar	Elegir categoría	Elegir categoría
5		¿Se capacita al personal de seguridad para actuar en situaciones de amenaza, contingencia o agresión al refugio?	¿Se cuenta con sistema de circuito cerrado de televisión?	¿Se cuenta con apoyo policial para mantener la seguridad del refugio, de sus usuarias y del personal?	Especifique los motivos por los que cuenta o carece del apoyo policial	El personal de seguridad vigila el movimiento en áreas comunes del refugio	Se vigila el movimiento en las inmediaciones del refugio
6	Refugio						
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

1. ¿Se capacita al personal de seguridad para actuar en situaciones de amenaza, contingencia o agresión al refugio? Se elegirá una de las categorías precargadas.
2. ¿Se cuenta con sistema de circuito cerrado de televisión? Se elegirá una de las categorías precargadas.
3. ¿Se cuenta con apoyo policial para mantener la seguridad del refugio, de sus usuarias y del personal? Se elegirá una de las categorías precargadas.
4. Especifique los motivos por los que cuenta o carece del apoyo policial. Se describirán los motivos respecto a si se tiene apoyo policial o no.
5. ¿El personal de seguridad vigila el movimiento en áreas comunes del refugio? Se elegirá una de las categorías precargadas.
6. ¿Se vigila el movimiento en las inmediaciones del refugio? Se elegirá una de las categorías precargadas.
7. ¿Se cuenta con medidas o estrategias de seguridad al ingreso y egreso de las instalaciones del refugio por parte de las personas autorizadas para ello? Se elegirá una de las categorías precargadas.
8. ¿Hay presencia constante del personal de seguridad en el refugio? Se elegirá una de las categorías precargadas.
9. ¿Interfieren medidas de protección civil con las medidas de seguridad? Se refiere a si se enfrentaron problemas al cumplir con las medidas de protección civil requeridas para el inmueble en relación con las medidas de seguridad necesarias para el refugio. Se elegirá una de las categorías precargadas.

HOJA 5. PROCEDIMIENTO

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Procedimiento	de admisión al refugio						
2								
3		Primera columna	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →
4		Especificar	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría
5		¿Cuál es el perfil de las mujeres para ser recibidas en el refugio?	¿Llegan las mujeres al refugio sólo a través del CAER?	¿El DIF referencia mujeres al refugio?	¿La Procuraduría General de Justicia del Estado referencia mujeres al refugio?	¿Instituciones de salud referencian mujeres al refugio?	¿Otros refugios referencian mujeres al refugio?	¿Envían mujeres a otros refugios?
6	Refugio							
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								

1. *¿Cuál es el perfil de las mujeres para ser recibidas en el refugio?* Se describirá cuáles son las características que estipula el refugio deben cumplir las candidatas para ser refugiadas.
2. *¿Llegan las mujeres al refugio sólo a través del CAER?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
3. *¿El DIF referencia mujeres al refugio?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
4. *¿La Procuraduría General de Justicia del Estado referencia mujeres al refugio?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
5. *¿Instituciones de salud referencian mujeres al refugio?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
6. *¿Otros refugios referencian mujeres al refugio?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
7. *¿Envían mujeres a otros refugios?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
8. *¿Cómo es el procedimiento de referencia y contrarreferencia?* Se describirá cómo se lleva a cabo la referencia y contrarreferencia en el refugio.

HOJA 6. MODELO DE ATENCIÓN

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Modelo de atención								
2	Anexar todos los formatos que se utilicen								
3		Primera columna	Segue →	Segue →	Segue →	Segue →	Segue →	Segue →	Segue →
4		Especificar	Especificar	Especificar que medio se utiliza para hacer la valoración	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría
5		¿En qué rango de edad debe estar la mujer para recibir atención?	¿En qué rango de edad deben estar las/los hijas/hijos para ser recibidos en el refugio?	¿Cómo se mide y clasifica el nivel del riesgo en que se encuentra la mujer?	¿Quién define el tipo de atención para su referencia a las áreas?	¿Se conforman los expedientes a partir de formatos y cuántos?	Oficio de referencia	Convenio de ingreso y reglamento interno firmados por la mujer	Cédula personal (una por cada integrante mujer, hijas e hijos)
6									
7	Refugio								
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									

1. *¿En qué rango de edad debe estar la mujer para recibir atención?* Se ingresará el rango de edad en que se considera deben estar las mujeres para ser recibidas en el refugio.
2. *¿En qué rango de edad deben estar las/los hijas/hijos para ser recibidos en el refugio?* Se ingresará el rango de edad en que se considera el refugio deben estar las/los hijas/os de las mujeres para ser recibidos/as en el refugio.
3. *¿Cómo mide y clasifica el nivel de riesgo en que se encuentra la mujer?* Se describirá cómo se lleva a cabo la evaluación del riesgo de las mujeres que ingresan al refugio y a que se refieren las categorías del nivel de riesgo (alto, medio y bajo).
4. *¿Quién define el tipo de atención para su referencia a las áreas?* Esta pregunta tiene como finalidad conocer en quién recae la responsabilidad de decidir qué tipo de atención se le brindará a la mujer (una trabajadora social, una psicóloga o el equipo de profesionales en su conjunto). Se elegirá una de las categorías precargadas.
5. *¿Se conforman los expedientes a partir de formatos y cuántos?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
6. *¿Se incluye en el expediente: oficio de referencia, convenio de ingreso y reglamento interno firmados por la mujer, cédula personal (una por cada integrante: la mujer, hijas e hijos), informes técnicos de cada área sobre la situación, evolución y pronóstico de la mujer, plan individual de actuación, documento técnico de planificación y evaluación de los servicios prestados, carta de egreso y otros documentos?* Se elegirá una de las categorías precargadas para cada documento y se ofrecen tres espacios para especificar a qué documentos se refieren cuando eligieron "Otros documentos".
7. *¿Se valora el estado físico de la mujer al ingreso?* Se elegirá una de las categorías precargadas.

8. *¿Se valora el estado físico las hijas e hijos al ingreso?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
9. *¿Se valora el estado mental de la mujer?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
10. *¿Se valora la red familiar y social con la que cuenta la mujer?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
11. *¿Se le dan instrucciones a la usuaria para actuar en situaciones de amenaza, contingencia o agresión al refugio?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
12. *¿Se elabora un plan de trabajo para el periodo en que permanece la mujer y sus hijas e hijos?*
Se elegirá una de las categorías precargadas.
13. *Se elabora un plan de egreso de la mujer?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
14. *¿Se elabora un plan de seguimiento para la mujer y sus hijas e hijos?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
15. *¿Cuentan con redes para referencia y contrarreferencia?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
16. *¿Existen convenios de colaboración con instancias de: salud (tratamiento médico), salud (tratamiento psiquiátrico), legal, trabajo, educación, seguridad, procuración de justicia?* Se elegirá una de las categorías precargadas y se ofrece un espacio para especificar si es que se cuenta con otro tipo de convenio no manifestado en las opciones anteriores.
17. *Servicios que ofrece el refugio: hospedaje (alojamiento y facilidades para higiene personal), asesoría jurídica, capacitación en derechos, servicios de interpretación lingüística para usuarias, alimentación, apoyo psicológico, servicio de atención básico a la salud (enfermería), atención médica especializada, servicios reeducativos en relación con temas de equidad de género y violencia, capacitación y bolsa de trabajo para las mujeres, vestido y calzado.* Se elegirá una de las categorías precargadas para manifestar cuáles de los servicios se ofrecen.
18. *¿Existe un formato para registrar las actividades de las distintas áreas que se llevan a cabo con la mujer?* Se elegirá una de las categorías precargadas.

HOJA 7. REFUGIADAS

En esta hoja se solicita un registro de las mujeres y sus hijas/os que han ingresado al refugio en los últimos cinco años. Para mantener la confidencialidad de las mujeres y sus hijas/os se les da como referencia un número, es decir la información corresponderá a: la mujer 1, mujer 2, etc.; de igual forma: hijo/a 1, hijo/a 2, etc.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Características de las refugiadas en los últimos cinco años										
2	Anexar todos los formatos que se utilicen										
3	Primeras columnas		Sigue →			Sigue →			Sigue →		Sigue →
4	Escribir fecha		Escribir fecha			Elegir categoría			Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría
5	Fecha de ingreso		Fecha de egreso			Motivo de egreso			¿Aceptó visitas de seguimiento?	¿Se llevaron a cabo las visitas?	¿Se suspendieron las visitas de seguimiento a petición de la mujer?
6	Día	Mes	Año	Día	Mes						
7	Mujer 1										
8	Mujer 2										
9	Mujer 3										
10	Mujer 4										
11	Mujer 5										
12	Mujer 6										
13	Mujer 7										

1. *Fecha de ingreso.* Se ingresará la fecha en la que entró la mujer al refugio escribiendo el día, mes y año en celdas separadas poniendo cuidado en teclearlos adecuadamente.
2. *Fecha de egreso.* Se ingresará la fecha en la que la mujer dejó el refugio escribiendo el día, mes y año en celdas separadas poniendo cuidado en teclearlos adecuadamente.
3. *Motivo de egreso.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
4. *¿Aceptó visitas de seguimiento?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
5. *¿Se llevaron a cabo las visitas?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
6. *¿Se suspendieron las visitas de seguimiento a petición de la mujer?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
7. *Especificar los motivos que expresó la mujer para la suspensión de las visitas.*
8. *Edad al ingreso.* Se escribirá la edad que tenía la mujer al ingresar al refugio.
9. *¿Es un reingreso?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
10. *Tipo de violencia familiar que sufría: psicológica/emocional, abandono, patrimonial, económica, obstétrica/relativa a salud reproductiva, física, sexual.* Se elegirá una de las categorías precargadas y en el espacio para "Otros tipos" se escribirá a cuales se refieren.
11. *Modalidad de la violencia: familiar, laboral/docente, institucional, comunitaria, trata de personas.* Se elegirá una de las categorías precargadas.

12. *Nivel de riesgo*. Se refiere al nivel de riesgo en que estaba la mujer al ingresar al refugio, se elegirá una de las categorías precargadas las cuales harán referencia a la clasificación que se señaló en el punto tres de la hoja correspondiente al Modelo de atención.
13. *Signos evidentes de alteraciones psicológicas al ingreso*. Se elegirá una de las categorías precargadas.
14. *Tiene adicción a:* Se elegirá alguna de las sustancias que se listan en las categorías precargadas
15. *Nacionalidad*. Se elegirá una de las categorías precargadas.
16. *¿Es indígena?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
17. *¿Habla lengua indígena?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
18. *¿Cuál?* Se especificará qué lengua indígena habla la mujer.
19. *¿Habla español?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
20. *Situación conyugal* . Se elegirá una de las categorías precargadas.
21. *¿Al ingreso al refugio estaba embarazada?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
22. *Tiempo de gestación*. Se elegirá una de las categorías precargadas.
23. *¿Sufrió un aborto como consecuencia de la violencia experimentada?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
24. *Estatus de la vivienda donde habitaba*. Se refiere a la propiedad de la vivienda donde habitaba la mujer antes de ingresar al refugio, se elegirá una de las categorías precargadas.
25. *Servicios públicos con los que contaba su vivienda:* Se elegirá una de las categorías precargadas.
26. *Fuentes de ingreso*. Se refiere a las fuentes de ingreso de la mujer, se ofrecen dos espacios para registrar las dos principales fuentes de ingreso, si hay más se priorizarán las que signifiquen mayor independencia económica para la mujer. Se elegirá una de las categorías precargadas.
27. *Escolaridad*. Se elegirá una de las categorías precargadas.
28. *Condición de actividad*. Se elegirá una de las categorías precargadas.
29. *Ingreso mensual*. Se anotará el monto del ingreso mensual con el que contaba la mujer antes de entrar al refugio.
30. *¿Cuenta con apoyo gubernamental?* Se ofrecen tres espacios para elegir una de las categorías precargadas y un espacio adicional para especificar otro tipo de apoyo gubernamental.
31. *¿Cuenta la mujer con redes de apoyo?* Se elegirá una de las categorías precargadas.

32. *Número de sesiones con el área de trabajo social.* Se escribirá el número total de sesiones que recibió la mujer durante su estancia en el refugio.
33. *Número de sesiones con el área psicológica.* Se escribirá el número total de sesiones que tuvo la mujer durante su estancia en el refugio.
34. *Número de asesorías o trámites jurídicos realizados.* Se escribirá el número total de sesiones que tuvo la mujer durante su estancia en el refugio.
35. *Número de sesiones capacitación laboral y educativas.* Se escribirá el número total de sesiones que tuvo la mujer durante su estancia en el refugio.
36. *Número de sesiones para la elaboración del proyecto de vida independiente.* Se escribirá el número total de sesiones que tuvo la mujer durante su estancia en el refugio.
37. *Número de consultas médicas otorgadas.* Se escribirá el número total de consultas que tuvo la mujer durante su estancia en el refugio.
38. *Número de hijas/hijos con que ingresó.* Se escribirá el número total de hijas/os con las/los que ingresó la mujer al refugio. Se registrarán para cada hijo/a algunos datos, se ofrece espacio para hasta diez hijos por mujer. Los datos que se solicitan son:
39. *Sexo.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
40. *Edad.* Se escribirá la edad que tiene la o el hijo/a.
41. *Se hizo diagnóstico psicoemocional.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
42. *Número de sesiones pedagógicas.* Se escribirá el número total de sesiones que tuvo la/el hija/o durante su estancia en el refugio.

HOJA 8. AGRESORES

En esta hoja se solicita un registro de los/las agresores/as relacionándolos con las mujeres que se registraron en la hoja Refugiadas, respetando el número de referencia que se les dio a las mujeres en dicha hoja.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Características del agresor/a								
2									
3		Primera columna	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	
4		Elegir categoría	Escribir edad	Elegir categoría	Especificar	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría
5		Sexo del agresor/a	Edad del agresor/a	Relación del agresor/a con la mujer	Especificar relación	Tiene antecedentes penales	Delitos		
6									
7	Mujer 1								
8	Mujer 2								
9	Mujer 3								
10	Mujer 4								
11	Mujer 5								
12	Mujer 6								
13	Mujer 7								
14	Mujer 8								
15	Mujer 9								
16	Mujer 10								

1. *Sexo del agresor/a.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
2. *Edad del agresor/a.* Se escribirá la edad que tiene la o el agresor.
3. *Relación del agresor/a con la mujer.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
4. *Especificar relación.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
5. *Tiene antecedentes penales.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
6. *Delitos.* Se ofrecen tres espacios para elegir hasta tres delitos de las categorías precargadas.
7. *¿Participa en el crimen organizado?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
8. *Escolaridad del agresor/a.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
9. *Condición de actividad.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
10. *Relación del agresor/a con la hija/el hijo.* Se elegirá una de las categorías precargadas.

HOJA 9. PERSONAL

En esta hoja se hacen preguntas sobre cada uno de los/las trabajadores/as que ha colaborado en el refugio durante los últimos cinco años con la finalidad de conocer sus perfiles así como conocer el tamaño y características de la plantilla con la que funciona regularmente.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Personal en los últimos cinco años											
2												
3		Primera columna	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →	Sigue →
4		Elegir categoría	Especificar	Escribir fecha			Escribir fecha			Escribir edad	Elegir categoría	Elegir categoría
5		Tipo de Personal	Especificar otro tipo de personal	Fecha de ingreso			Fecha de egreso			Edad	Recibió sensibilización de equidad de género	Número de cursos de capacitación que recibió
6				Día	Mes	Año	Día	Mes	Año			
7	Trabajador 1											
8	Trabajador 2											
9	Trabajador 3											
10	Trabajador 4											
11	Trabajador 5											
12	Trabajador 6											
13	Trabajador 7											
14	Trabajador 8											
15	Trabajador 9											
16	Trabajador 10											

1. *Tipo de Personal.* Se refiere al tipo de funciones que realizan en el refugio los/las trabajadores/as.
2. *Especificar otro tipo de personal.* En caso de que el personal sea de algún tipo distinto a las categorías precargadas en el punto anterior aquí se especificará de qué tipo es.
3. *Fecha de ingreso.* Se ingresará la fecha en la que comenzó a laborar en el refugio escribiendo el día, mes y año en celdas separadas poniendo cuidado en teclearlos adecuadamente.
4. *Fecha de egreso.* Se ingresará la fecha en la que dejó de laborar en el refugio escribiendo el día, mes y año en celdas separadas poniendo cuidado en teclearlos adecuadamente.
5. *Edad.* Se escribirá la edad que tiene el/la trabajador/a.
6. *Recibió sensibilización de equidad de género.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
7. *Número de cursos de capacitación que recibió.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
8. *¿Se capacita al personal para actuar en situaciones de amenaza, contingencia o agresión al refugio?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
9. *Escolaridad.* Se elegirá una de las categorías precargadas.
10. *¿Con contrato?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
11. *¿Qué puesto figura en el contrato?* Se escribirá el nombre del puesto que figura en el contrato del/la trabajador/a.
12. *Sueldo mensual.* Se ingresará el monto del sueldo mensual que percibe el/la trabajador/a.
13. *Horario laboral.* Se elegirá una de las categorías precargadas que se refieren a si es de tiempo completo o medio tiempo.

14. *Turno*. Se elegirá una de las categorías precargadas.
15. *¿Lleva a cabo guardias?* Se elegirá una de las categorías precargadas.
16. *¿Se le pagan horas extras?* Se elegirá una de las categorías precargadas.

HOJA 10. PERSONAL MENSUAL

En esta hoja se busca obtener información sobre el contexto laboral bajo el cual cada empleado trabajó mes con mes en los últimos cinco años. Se elegirá una de las categorías precargadas para cada mes que el/la trabajador/a colaboró en el refugio, de corresponder los mismos datos a dos meses o más en alguna(s) categoría(s), es posible copiar la categoría seleccionada y pegarla en los meses que corresponda para simplificar así la tarea de selección.

	A	B	C	D	E	F
1	Personal mensual del refugio en los últimos cinco años					
2						
3			Primera columna	Sigue →	Sigue →	Sigue →
4			Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría	Elegir categoría
5	Año	Mes	Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4
6	2007	Enero				
7	2007	Febrero				
8	2007	Marzo				
9	2007	Abril				
10	2007	Mayo				
11	2007	Junio				
12	2007	Julio				
13	2007	Agosto				

Infraestructura | Medidas de seguridad | Procedimiento | Modelo de atención | Refugiadas | Agresores | Personal | Personal mensual

ANEXO 7 INDICADORES SOLICITADOS ACERCA DE LAS USUARIAS POR REFUGIO

Todos los indicadores deben ser para cada refugio participante y la información se debe referir a los últimos cinco años.

1. Nivel de ocupación del Refugio por mes
2. Nivel de ocupación del refugio por mes de niñas
3. Nivel de ocupación del refugio por mes de niños
4. Número de mujeres según número de hijas con quienes ingresaron al refugio
5. Número de mujeres según número de hijos con quienes ingresaron al refugio
6. Numero de refugiadas egresadas por motivo de egreso
7. Número de refugiadas egresadas que aceptaron o no que se les hicieran visitas de seguimiento
8. Número de refugiadas egresadas a las que se les dio seguimiento
9. Número de casos en que se suspendió el seguimiento a petición de la mujer
10. Número de refugiadas por edad
11. Número de niñas hijas de las refugiadas por edad
12. Numero de niños hijos de la refugiada por edad
13. Numero de mujeres que reingresaron al refugio
14. Número de niñas hijas de refugiadas que reingresaron al refugio
15. Número de niños hijos de refugiadas que reingresaron al refugio
16. Número de mujeres por tipo de violencia
17. Número de niñas hijas de refugiadas por tipo de violencia
18. Número de niños hijos de la refugiada por tipo de violencia
19. Niveles por nivel de riesgo y parentesco con el agresor
20. Signos evidentes de alteraciones psicológicas al ingreso
21. Número de mujeres con alguna adicción
22. Número de mujeres por nacionalidad según edad
23. Número de mujeres indígenas según si hablan lengua indígena y español
24. Número de mujeres según su situación conyugal
25. Numero de mujeres que ingresaron embarazadas según trimestre de gestación
26. Número de mujeres que sufrieron un aborto como consecuencia de la violencia

27. Número de mujeres por status de la vivienda donde habita y servicios públicos con los que cuenta la vivienda, además de fuentes de ingreso y apoyos gubernamentales
28. Número de mujeres por nivel de escolaridad
29. Número de mujeres por condición de actividad
30. Número de mujeres por tipo de red de apoyo
31. Número de sesiones del área de trabajo social
32. Número de sesiones del área psicológica
33. Número de asesorías o tramites jurídicos realizados por mes
34. Número de sesiones de capacitación laboral y educativas por mes
35. Número de sesiones para la elaboración del proyecto de vida independiente
36. Número de consultas médicas otorgadas
37. Número de diagnósticos psicoemocionales realizados a hijas e hijos de la refugiada
38. Número de sesiones pedagógicas realizados a hijas e hijos
39. Número de hijas e hijos por tipo de relación con el agresor
40. Numero de agresores por sexo y relación con la mujer según edad
41. Numero de agresores con antecedentes penales por delitos
42. Numero de agresores que participan en crimen organizado por escolaridad
43. Número de agresores que participan en crimen organizado por condición de actividad
44. Número de agresores por condición de actividad según condición de actividad de la mujer
45. Número de agresores por condición de actividad según edad

ANEXO 8 RESPUESTA DE LA RED NACIONAL DE REFUGIOS A LA SOLICITUD DE INDICADORES SOBRE LAS USUARIAS

INDICADORES SOLICITADOS NO PROPORCIONADOS POR LA RNR

- 6.- Número de refugiadas egresadas por motivo de egreso*
- 7.- Número de refugiadas egresadas que aceptaron o no que se les hicieran visitas de seguimiento*
- 8.- Número de refugiadas egresadas a las que se les dio seguimiento*
- 9.- Número de casos en que se suspendió el seguimiento a petición de la mujer*
- 11.- Número de niñas hijas de las refugiadas por edad*
- 12.- Número de niños hijos de la refugiada por edad*
- 13.- Número de mujeres que reingresaron al refugio*
- 14.- Número de niñas hijas de refugiadas que reingresaron al refugio*
- 15.- Número de niños hijos de refugiadas que reingresaron al refugio*
- 25.- Número de mujeres que ingresaron embarazadas según trimestre de gestación*
- 35.- Número de sesiones para la elaboración del proyecto de vida independiente*
- 39.- Número de hijas e hijos por tipo de relación con el agresor*

REPORTE SIILGE-RNR 2011

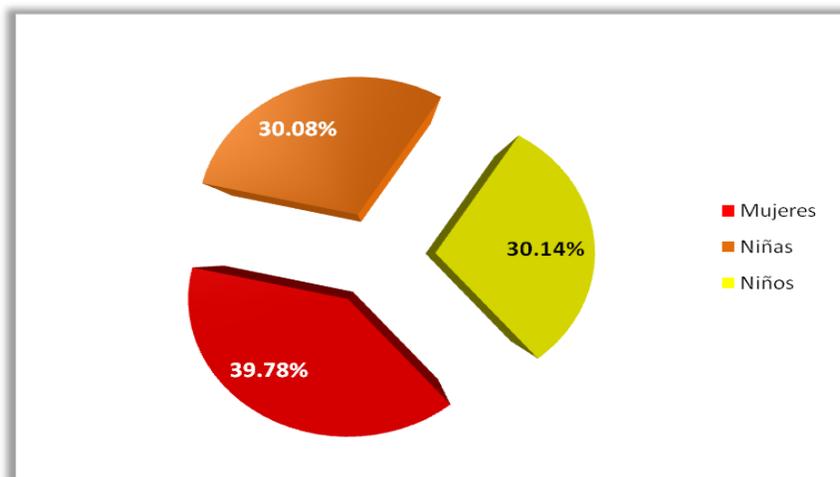
A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN LAS VARIABLES CON LAS QUE SE CUENTAN DEL AÑO 2011

Cabe mencionar que el SIILGE-RNR aún no nos reporta indicadores, por lo que solo contamos con los resultados que cada variable nos arroja.

1. Nivel de ocupación del Refugio por mes
2. Nivel de ocupación del refugio por mes de niñas
3. Nivel de ocupación del refugio por mes de niños
4. Número de mujeres según número de hijas con quienes ingresaron al refugio
5. Número de mujeres según número de hijos con quienes ingresaron al refugio

Ingreso

En el 2011 se registraron 4281 personas víctimas de violencia familiar que ingresaron en 41 refugios, de los que el 39.78% mujeres, 30.08% niñas y 30.14% .

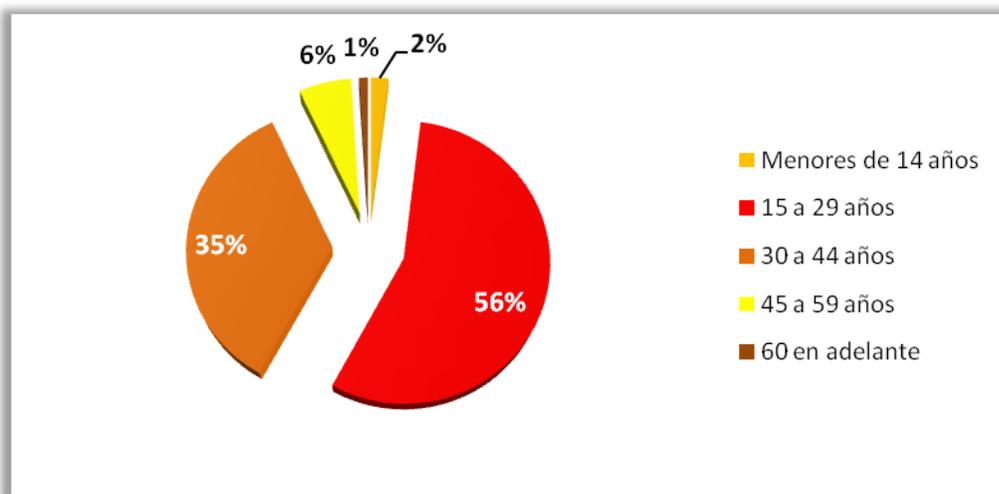


Persona	Numero	porcentaje
Mujeres	1703	39.78
Niñas	1288	30.08
Niños	1290	30.14
Total	4281	100

Numero de núcleos familiares egresados

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Egresos	11	16	33	46	31	38	33	52	36	40	73	41	450

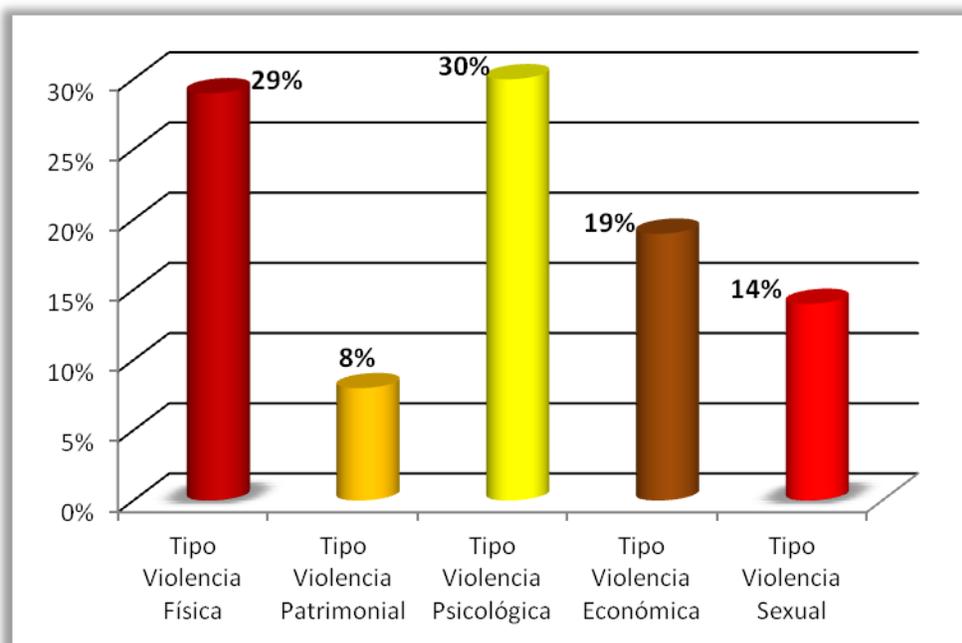
Mujeres por edad que ingresaron al refugio



	Frecuencia
Menores de 14 años	2%
15 a 29 años	56%
30 a 44 años	35%
45 a 59 años	6%
60 en adelante	1%

Tipo de violencia vivido por las mujeres que ingresaron al refugio

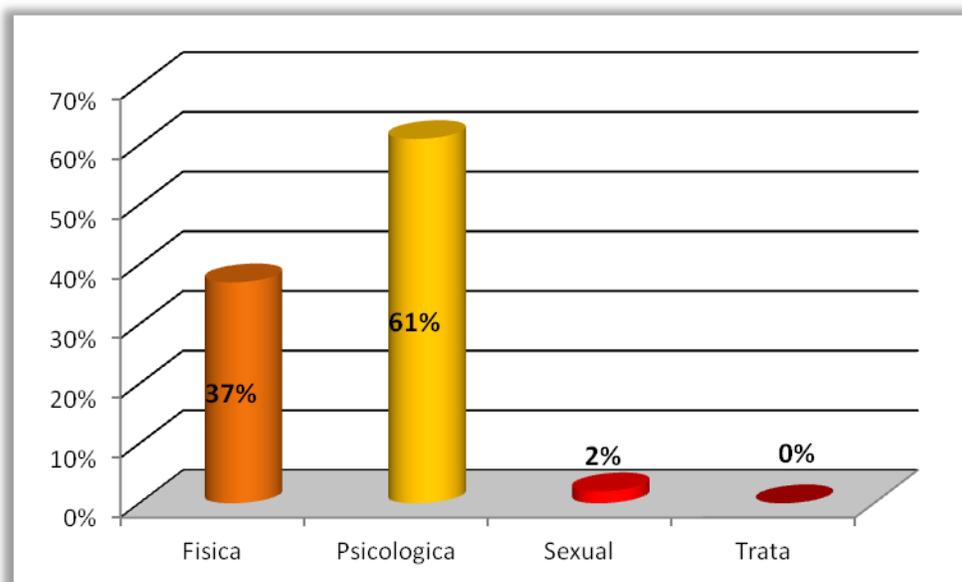
El 30% de las mujeres que ingresaron al refugio son víctimas de violencia psicológica, el 29% de violencia física el 19% de violencia económica, el 14% de violencia sexual y el 8% de violencia patrimonial.



	Frecuencia
Violencia Física	29%
Violencia Patrimonial	8%
Violencia Psicológica	30%
Violencia Económica	19%
Violencia Sexual	14%

Niñas y niños víctimas de violencia

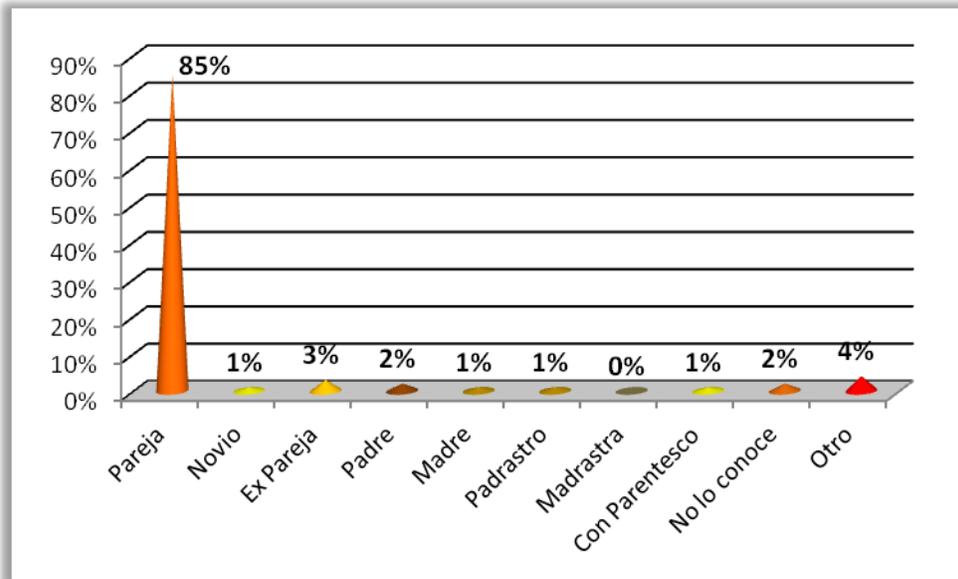
El 61% de las niñas y niños que ingresan a los refugios son víctimas de violencia psicológica, el 37% víctimas de violencia física y el 2% de violencia sexual.



	Frecuencia
Física	37%
Psicológica	62%
Sexual	2%
Trata	0%

Relación del generador de violencia con la mujer víctima de violencia

El 85% de los generadores de violencia son pareja o la ex pareja y el 4% otro tipo de parentesco.



	Frecuencia
Pareja	85%
Novio	1%
Ex Pareja	3%
Padre	2%
Madre	1%
Padrastro	1%
Madrastra	0%
Con Parentesco	1%
No lo conoce	1%
Otro	4%

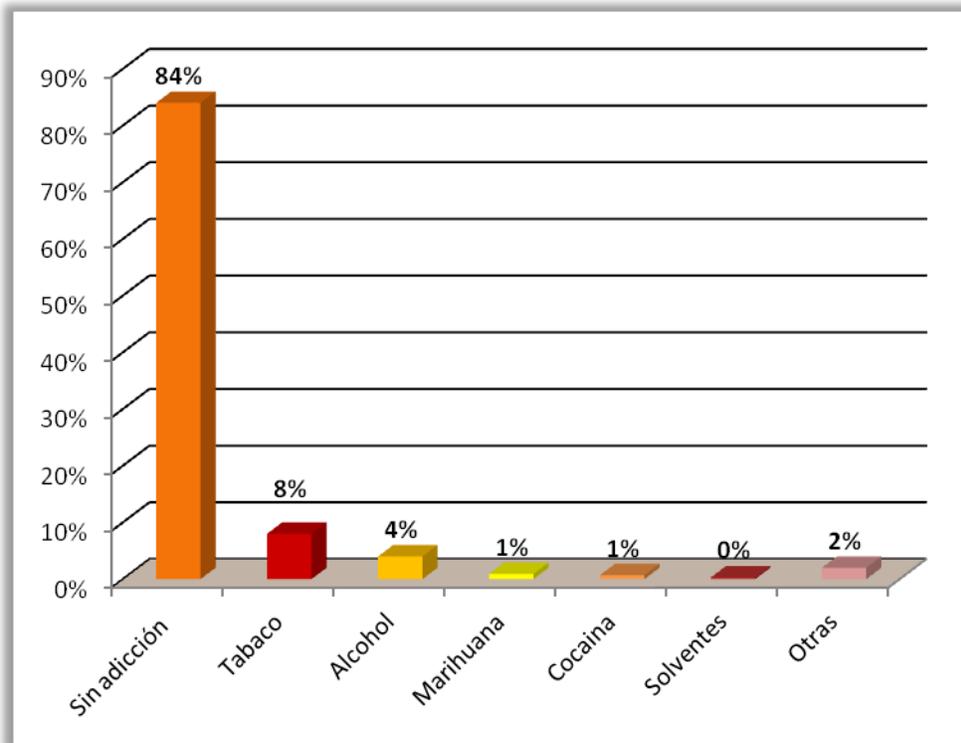
Signos evidentes de alteraciones psicológicas al ingreso

	Numero	Frecuencia
Trastorno de ansiedad	697	22%
Depresión	890	29%

	Numero	Frecuencia
Ideas suicidas	182	6%
Síndrome de estrés postraumático	410	13%
Síndrome de indefensión aprendida	388	12%
Síndrome de Estocolmo	138	4%
Otro	415	13%

Adicciones

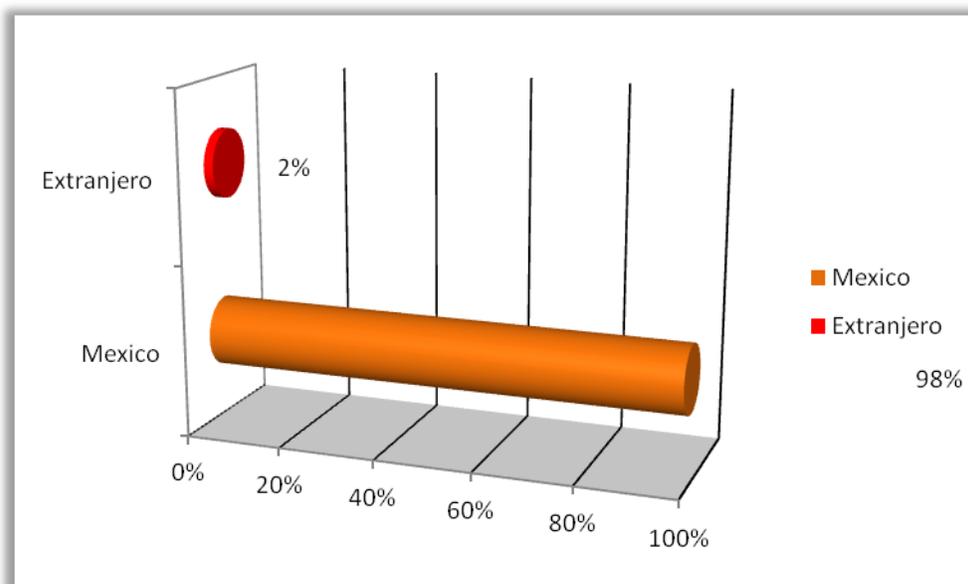
El 86% de la mujeres que ingresaron en el refugio no presentan ninguna adicción, el 7% es adicta al tabaco, el 4% al alcohol y el 1% a la marihuana y la cocaína y el 2% a otro tipo de drogas..



	Frecuencia
Sin Adicción	86%
Tabaco	7%
Alcohol	4%
Marihuana	1%
Cocaína	1%
Solventes	0%
Otras	2%

Lugar de residencia de las mujeres

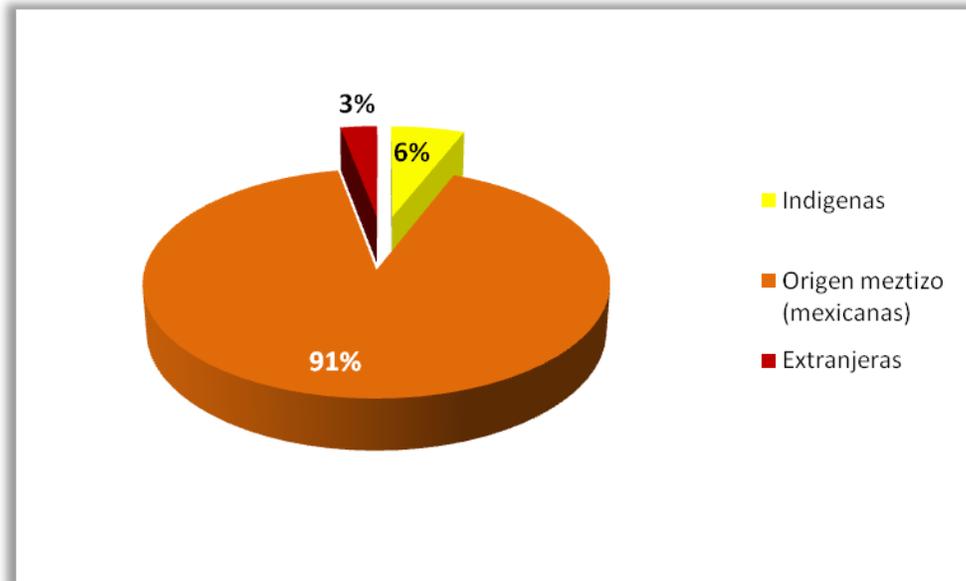
El 98% de las mujeres tienen residencia en México y el 2% en el extranjero.



	Frecuencia
México	98%
Extranjero	2%

Origen

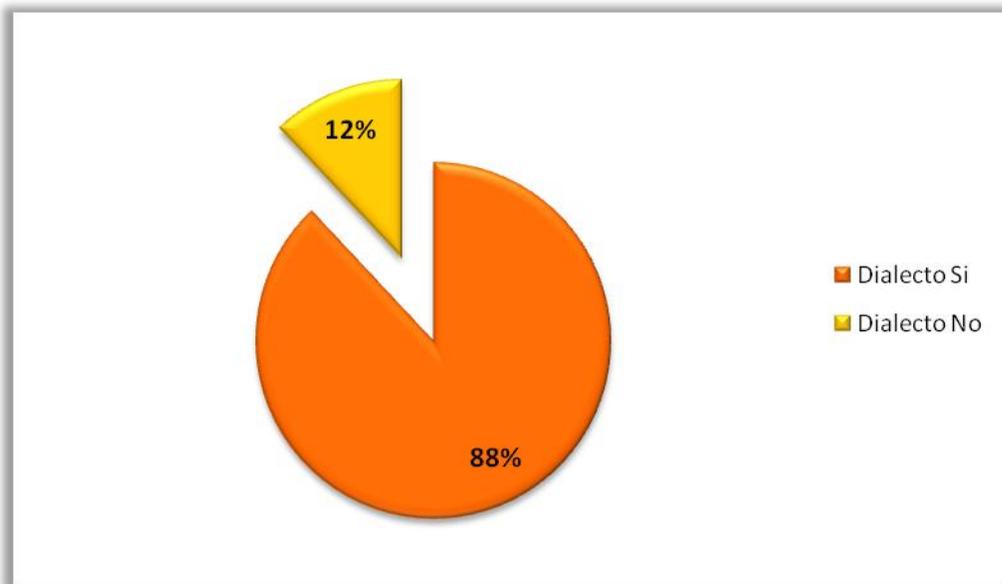
El 91% de las mujeres que ingresaron a los refugios son mexicanas, el 6% indígenas y el 3% extranjeras.



	Frecuencia
Origen Mexicana	91%
Origen Extranjera	3%
Origen Indígena	6%

Mujeres que hablan alguna lengua

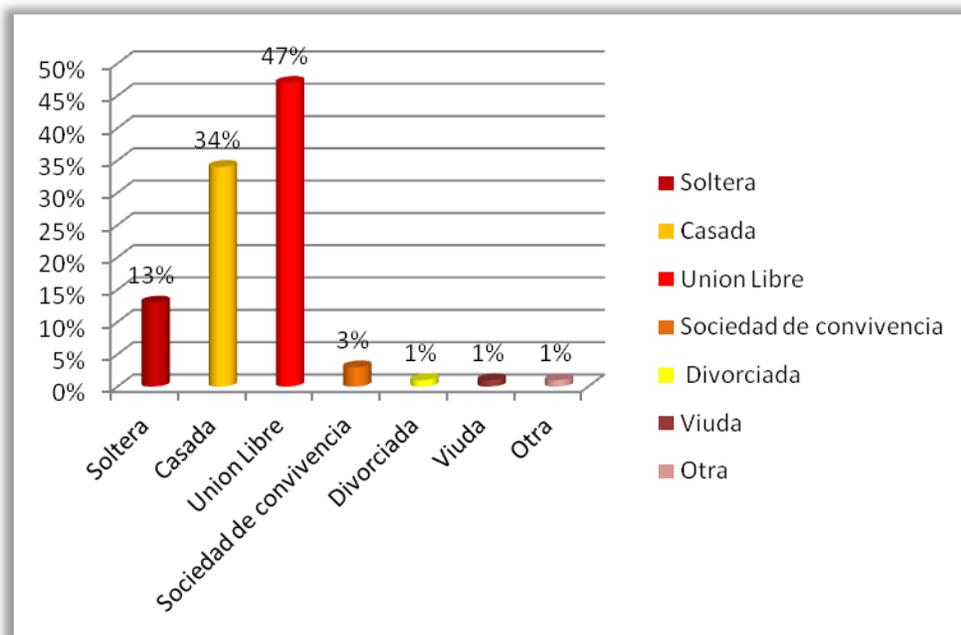
De las 101 mujeres de origen indígena el 88% hablan algún su lengua y el 12% solo hablan español.



	Frecuencia
Lengua indígena Si	88%
Lengua indígena No	12%

Estado Civil

El 47% de las mujeres que ingresaron a los refugios se encontraban en unión libre con su pareja, el 34% son casadas, el 13 % soltera y el 3% en sociedad de convivencia.

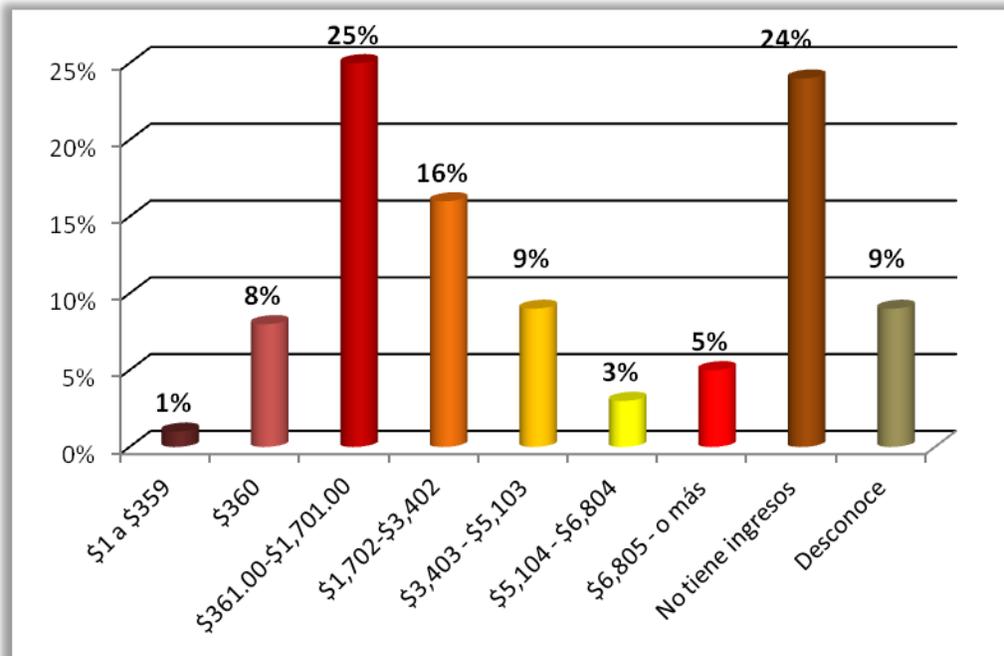


	Frecuencia
Soltera	13%
Casada	34%
Unión Libre Amasiato	47%
Sociedad de convivencia	3%
Viuda	1%
Divorciada	1%
Otra	1%

NIVEL SOCIO ECONOMICO DE LAS MUJERES QUE INGRESARON A LOS REFUGIOS

Ingreso mensual que reciben las mujeres

El 25% de las mujeres que reciben un ingreso mensual oscila entre los 361.00 a los 1,701.00 pesos, el 16% recibe de 1,702 a 3,402.00 pesos y el 24% no tiene ingresos y el 9% desconoce cuanto es su ingreso mensual.

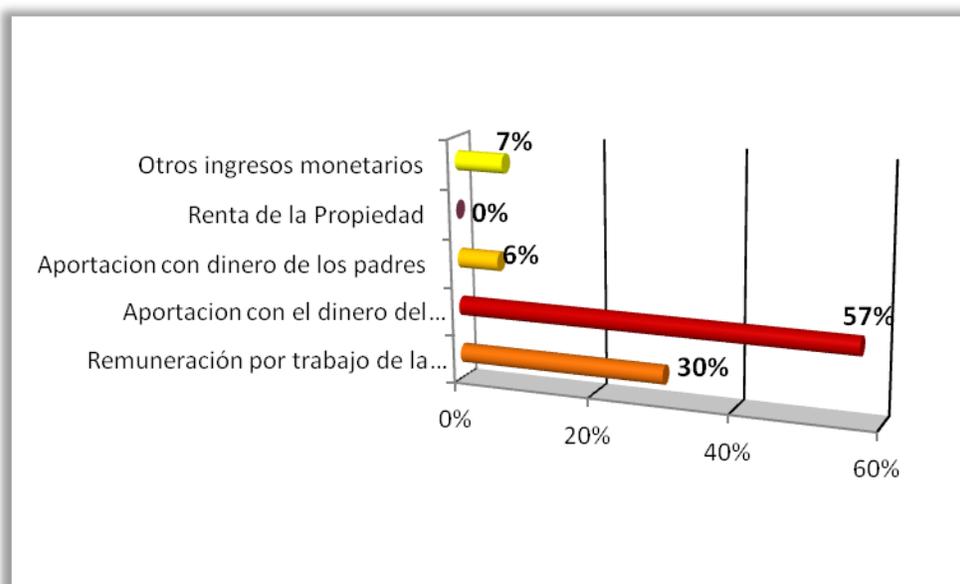


	Frecuencia
\$1 a \$359	1%
\$360	8%
\$361.00-\$1,701.00	25%
\$1,702-\$3,402	16%
\$3,403 - \$5,103	9%
\$5,104 - \$6,804	3%
\$6,805 - o más	5%

	Frecuencia
No tiene ingresos	24%
Desconoce	9%

Fuente de ingreso de las mujeres mensualmente

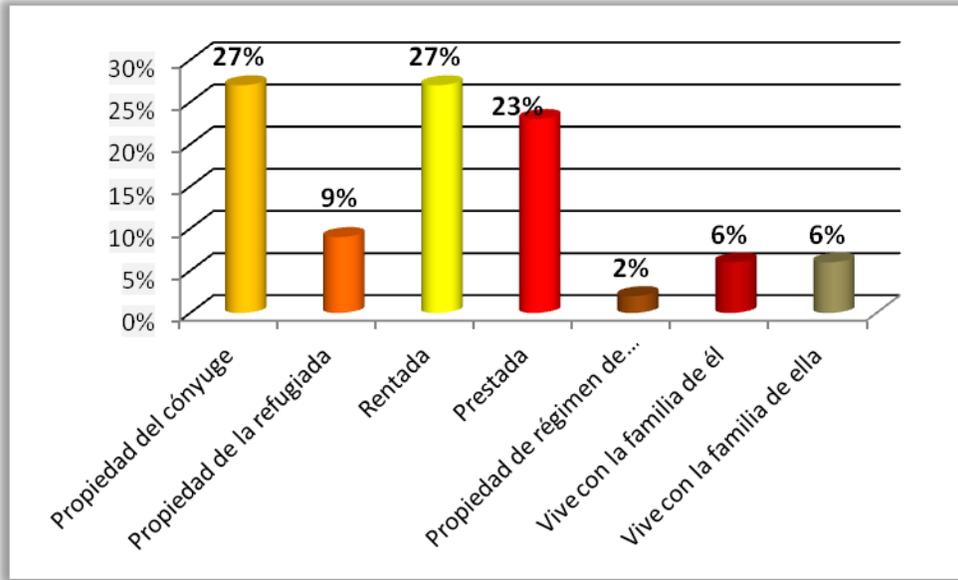
El 57% del ingreso mensual que perciben las mujeres corresponden a aportaciones de dinero del conyuge, el 30% es por remuneración del trabajo de la mujer, el 6% es aportación de los padres y el 7% de otros ingresos monetarios.



	Frecuencia
Fuente Ingreso Remuneración por trabajo de la refugiada	30%
Fuente Ingreso Aportación con el dinero del conyuge	57%
Fuente Ingreso Aportación con dinero de los padres	6%
Fuente Ingreso Renta de la Propiedad	0%
Fuente Ingreso Otros ingresos monetarios	7%

Casa habitación donde vivian las mujeres antes de ingresar al Refugio

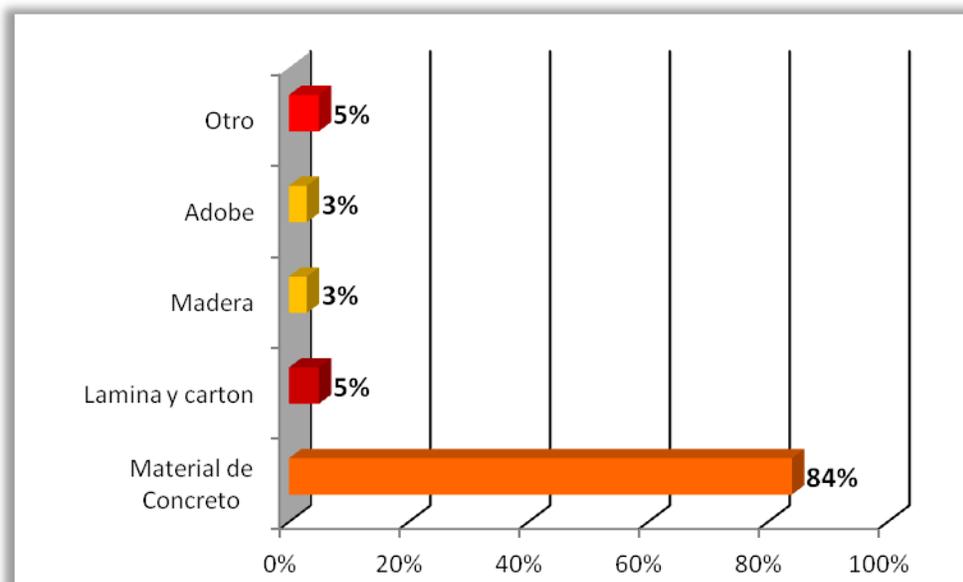
El 27% de las mujeres que ingresaron al refugio vivian en una propiedad de su conyuge, así mismo el 27% vivia en una casa rentada, el 23% en una casa prestada, el 9% en una propiedad de la mujer, el 6% vivia con la familia de su pareja, el otro 6% con la familia de la mujer y el 2% en una propiedad de regimen mancomunados.



	Frecuencia
Propiedad del cónyuge	27%
Propiedad de la refugiada	9%
Rentada	27%
Prestada	23%
Propiedad de régimen de bienes mancomunados	2%
Vive con la familia de él	6%
Vive con la familia de ella	6%

Material de la casa habitacion donde vivia la mujer antes de ingresar al Refugio

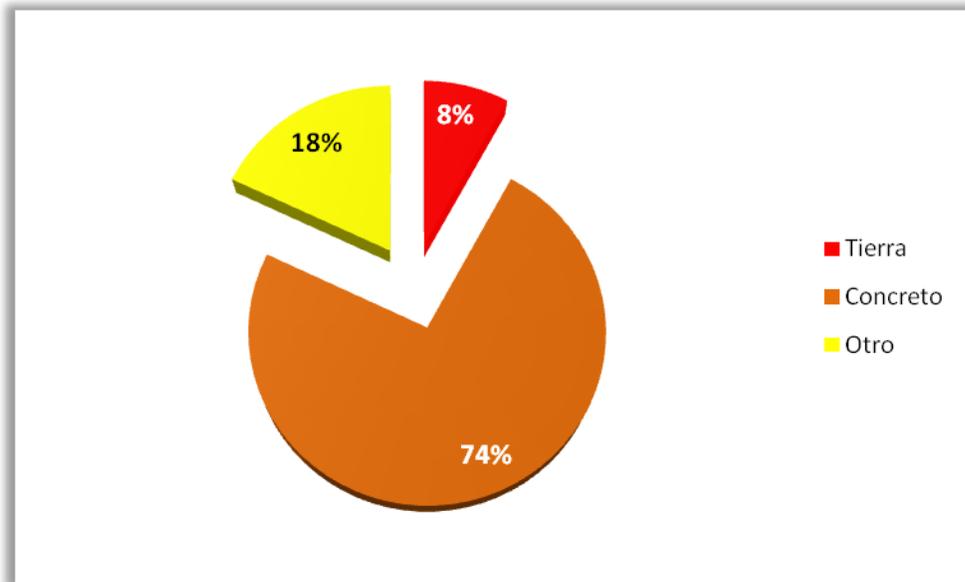
El 84% de las mujeres vivian en una casa hecha con material de concreto, el 5% en una casa de lamina y carton, el 3% en una casa de madera, adobe y el 5% construida con otro tipo de material.



	Frecuencia
Material de Concreto	84%
Lamina y cartón	5%
Madera	3%
Adobe	3%
Otro	5%

Material del que esta hecho el piso de la casa habitación donde vivian las mujeres antes de ingresar al Refugio

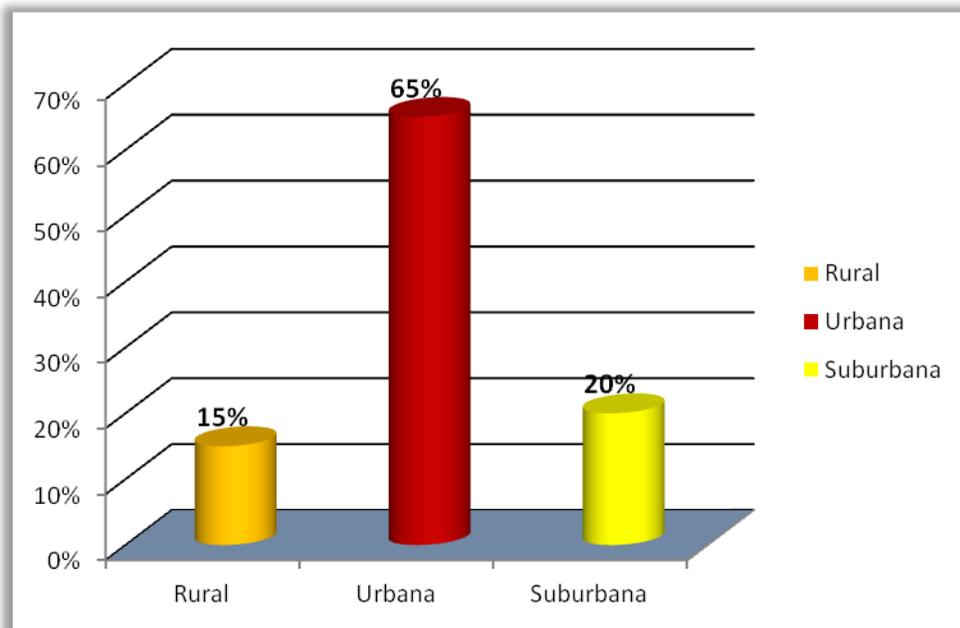
El 74% del piso de las casas que habitaban las mujeres era de concreto, el 18% de otro material y el 8% de tierra.



	Frecuencia
Tierra	8%
Concreto	74%
Otro	18%

Zona de la vivienda donde vivía la mujer antes de ingresar al refugio

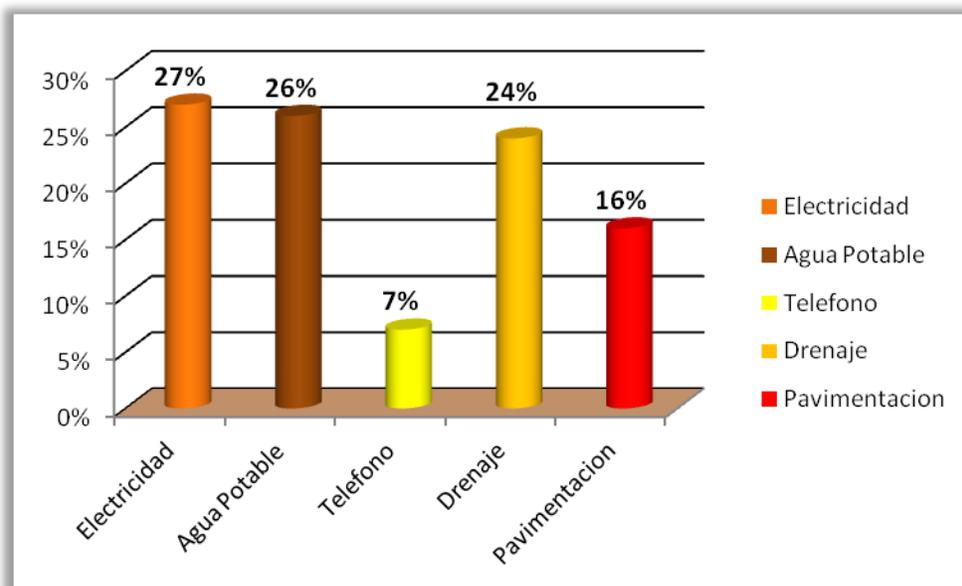
El 65% de las mujeres vivían en una zona urbana, el 20% en una zona suburbana y el 15% en una zona rural.



	Frecuencia
Rural	15%
Urbana	65%
Suburbana	20%

Servicios con los que cuenta la casa habitación de la mujer

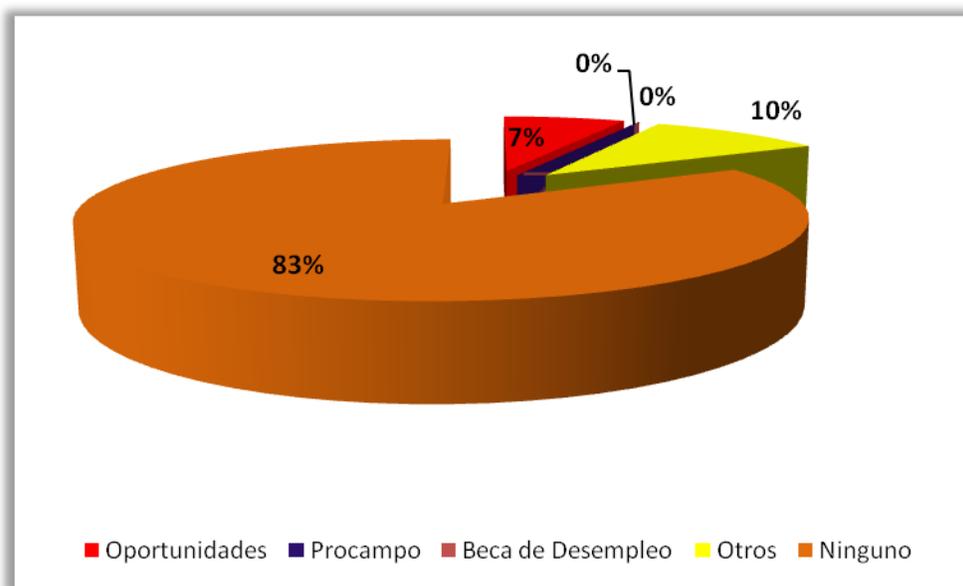
El 27 % de las casas que habitaban las mujeres contaban con electricidad el 26% con agua potable el 24% con drenaje el 16% con pavimentación y el 7% con telefono.



	Frecuencia
Electricidad	27%
Agua Potable	26%
Teléfono	7%
Drenaje	24%
Pavimentación	16%

Apoyos gubernamentales que percibe la mujer

El 83% de las mujeres no cuentan con apoyo gubernamental, el 7% cuentan con el programa gubernamental de oportunidades, el 10% con otro tipo de programa gubernamental.

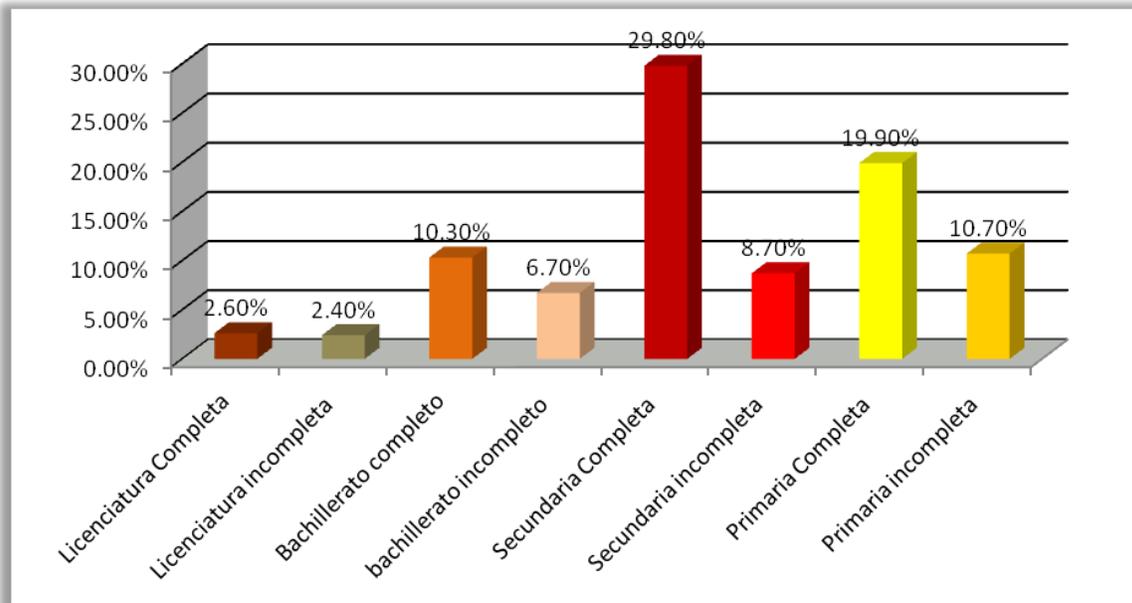


	Frecuencia
Oportunidades	7%
Pro campo	0%
Beca de Desempleo	0%
Otros	10%
Ninguno	83%

Número de mujeres por nivel de escolaridad

Escolaridad

El 30 % de las mujeres cuentan con secundaria completa, el 19% con primaria completa, el 12 % con primaria incompleta, el 10% con secundaria incompleta, el 8% con bachillerato o preparatoria incompleta el 5% sin instrucción y el 4% con licenciatura.



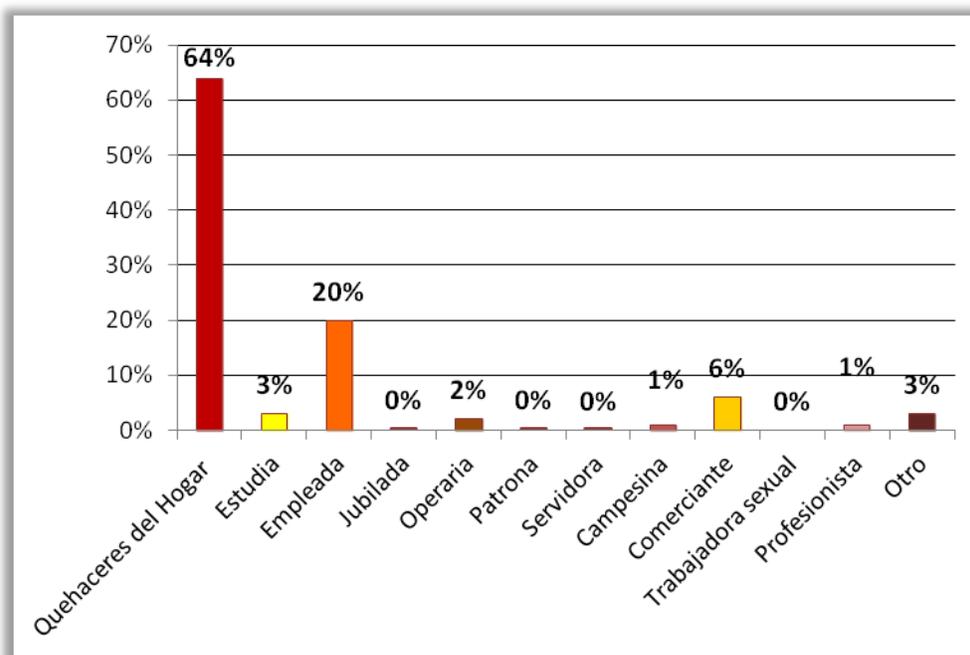
	Frecuencia
Sin instrucción	5%
Primaria incompleta	12%
Primaria completa	19%
Secundaria incompleta	10%
Secundaria completa	30%
Preparatoria o bachillerato incompleta completa	8%
Preparatoria o bachillerato completa	6%

	Frecuencia
Estudios técnicos o comerciales	6%
Licenciatura	4%
Posgrado	0%

Número de mujeres por condición de actividad

Actividad que desempeñan las mujeres

El 64% de las mujeres se dedican a los quehaceres del hogar, el 20% son empleadas, el 6% comerciantes y el 3% estudiante y el 2% operaria, solo el 1% son campesinas y profesionistas.

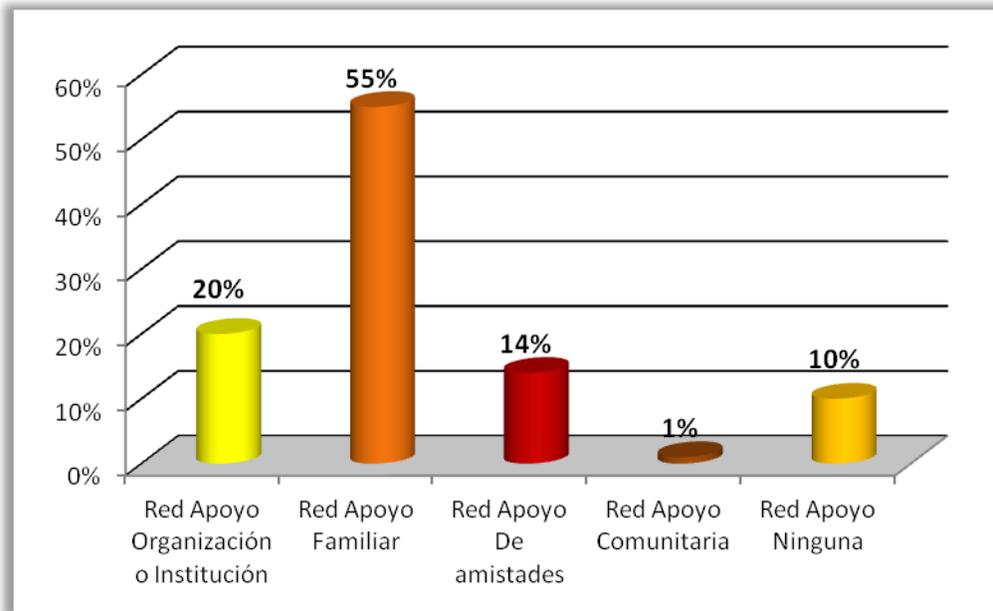


	Frecuencia
Quehaceres	64%
Estudia	3%
Empleada	20%
Jubilada	0%
Operaria	2%
Patrona	0%
Servidora	0%
Campesina	1%
Comerciante	6%
Trabajadora sexual	0%
Profesionista	1%
Otro	3%

Número de mujeres por tipo de red de apoyo

RED DE APOYO

El 55 % de las mujeres cuenta con red de apoyo familiar, el 20% con red de apoyo institucional, el 14 % con red de apoyo de amistades, el 10% no tiene red de apoyo y el 1% cuenta con red de apoyo comunitaria.



	Frecuencia
Red Apoyo Organización o Institución	20%
Red Apoyo Familiar	55%
Red Apoyo De amistades	14%
Red Apoyo Comunitaria	1%
Red Apoyo Ninguna	10%

Número de sesiones del área de trabajo social

ATENCIONES DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL EN TODOS LOS REFUGIOS BRINDADOS A MUJERES NIÑAS Y NIÑOS.

Se describen algunas de las acciones que realiza el área de trabajo social y se contabilizan las acciones realizadas por núcleo familiar de todos los refugios

Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Apertura de expediente	70	52	87	41	63	54	60	55	49	55	60	46	692
Seguimiento de caso	36	105	275	280	324	332	331	327	236	327	446	386	3405
Gestiones escolares	314	247	429	416	462	482	219	392	423	458	802	415	5059
Gestiones del sector salud	59	105	196	152	130	202	153	150	127	164	213	145	1796
Gestiones de programas sociales	23	21	42	31	81	35	45	36	30	47	38	38	467
Gestiones de vivienda	3	2	6	8	8	18	22	10	9	11	14	11	122
Trabajo plan de vida libre de violencia	49	79	145	141	206	191	171	164	145	179	286	210	1966
Fortalecimiento de Red social de apoyo	43	87	192	166	145	158	162	119	121	160	195	185	1733
Coordinaciones institucionales para diversos servicios	117	108	166	165	239	189	165	182	154	179	186	141	1991
Total	714	806	1538	1400	1658	1661	1328	1435	1294	1580	2240	1577	

E SESIONES DEL AREA PSICOLOGICA EN TODOS LOS REFUGIOS BRINDADOS A MUJERES NIÑAS Y NIÑOS

Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Mujeres Atenciones Individuales	124	183	387	294	382	321	325	299	396	327	392	339	3769
Mujeres Sesiones Terapéuticas Individuales	216	395	690	564	590	597	615	622	661	689	825	575	7039
Infantil Atenciones Individuales	69	134	121	119	220	181	189	136	141	110	179	150	1749
Infantil Sesiones Terapéuticas Individuales	181	306	358	331	424	347	357	336	369	352	397	319	4077

Número de asesorías o tramites jurídicos realizados por mes

Número de atención del área legal

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total	331	537	1021	806	770	1124	898	1037	929	1155	1337	986	10931

Número de sesiones de capacitación laboral y educativas por mes

ÁREA DE CAPACITACIÓN

Se describen algunas de las acciones que realiza el área de capacitación y se contabilizan las acciones realizadas a mujeres, niñas y niños de todos los refugios

Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Mujeres en Capacitación	131	308	649	563	568	619	546	491	404	483	580	511	5853
Niñas en Capacitación	18	63	215	171	187	159	83	78	73	88	135	124	1394
Niños en Capacitación	14	39	147	145	175	182	73	76	68	102	131	125	1277
Seguimiento de caso	1	50	147	125	123	163	144	126	101	161	217	232	1590
Sesiones Grupales	361	886	1452	1280	1183	1256	1262	1417	1324	1463	1642	1346	14872
Sesiones Individuales	90	162	334	265	260	250	188	217	178	249	287	272	2752
servicios educativos formales	31	55	63	73	69	84	64	78	63	87	99	82	848

Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
residentes en el refugio	58	107	130	135	126	141	136	139	121	145	162	147	1547
Mujeres en Alfabetización	5	5	9	8	17	19	16	25	38	24	22	6	194
Mujeres en Primaria	5	5	5	2	2	4	2	8	17	27	26	15	118
Mujeres en Secundaria	1	7	7	7	11	8	8	8	19	21	26	6	129
Numero de Sesiones de la Mujer en Talleres Productivos	235	614	1197	1107	1084	1085	1097	1125	981	1269	1328	1153	12275
Número de mujeres en capacitación	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4	4	12
Total	970	2317	4386	3907	3834	3993	3625	3815	3417	4151	4692	4051	

Número de consultas médicas otorgadas

ATENCIÓNES MÉDICAS BRINDADAS A MUJERES EN TODOS LOS REFUGIOS

Se describen algunas de las acciones que realiza el área de médica y se contabilizan las acciones realizadas

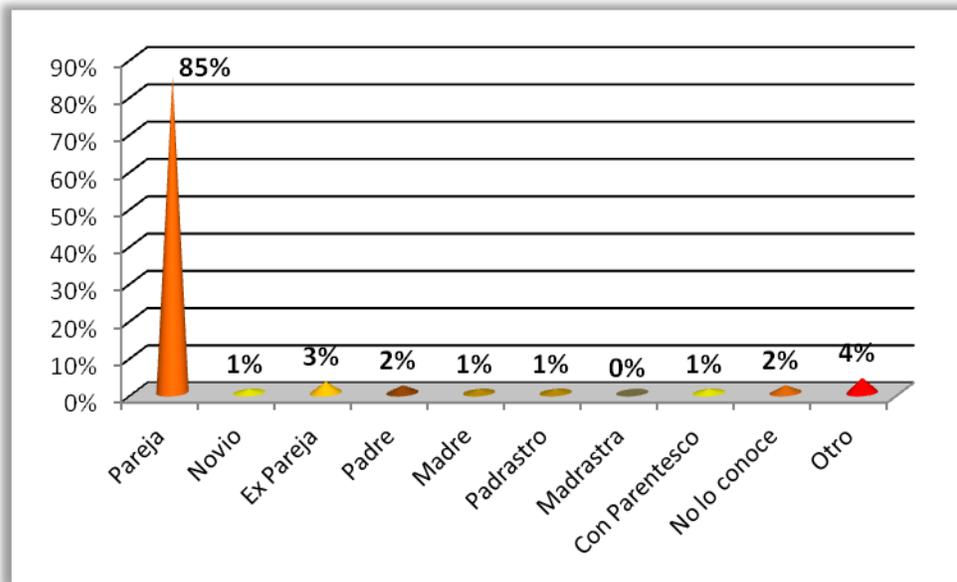
Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Consultas medicas brindadas a la mujer	130	223	428	340	437	365	341	294	248	311	300	277	3694
Atenciones de Enfermería a la mujer	381	981	1829	1653	1577	1819	1986	1685	1571	1876	2092	1332	18782
Medicina tradicional a la mujer	21	27	34	20	32	54	45	57	110	40	59	71	570
Talleres de promoción a la salud a la mujer	122	189	346	380	385	510	524	501	567	370	440	327	4661
Numero de referencias realizadas a los servicios de salud a la mujer	30	36	54	64	43	64	53	49	52	65	69	34	613
Total	684	1456	2691	2457	2474	2812	2949	2586	2548	2662	2960	2041	

ATENCIÓNES MÉDICAS BRINDADAS A NIÑAS Y NIÑOS EN TODOS LOS REFUGIOS

Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Consultas medicas brindadas a las hijas e hijos de la usuaria	111	238	313	200	269	345	318	337	250	314	369	372	3436
Atenciones de Enfermería hijas e hijos de la usuaria	596	1924	2229	2198	2084	3362	2398	1769	1960	2866	2504	2138	26028
Medicina tradicional a las hijas e hijos de la usuaria	3	3	16	15	16	32	10	16	17	10	35	49	222
Talleres de promoción a salud la a las hijas e hijos de la usuaria	22	0	102	122	154	197	241	155	230	199	241	175	1838
Numero de referencias realizadas a los servicios de salud hijas e hijos de la usuaria	17	15	20	21	23	30	25	24	31	30	54	44	334

Numero de agresores por sexo y relación con la mujer según edad
Relación del generador de violencia con la mujer víctima de violencia

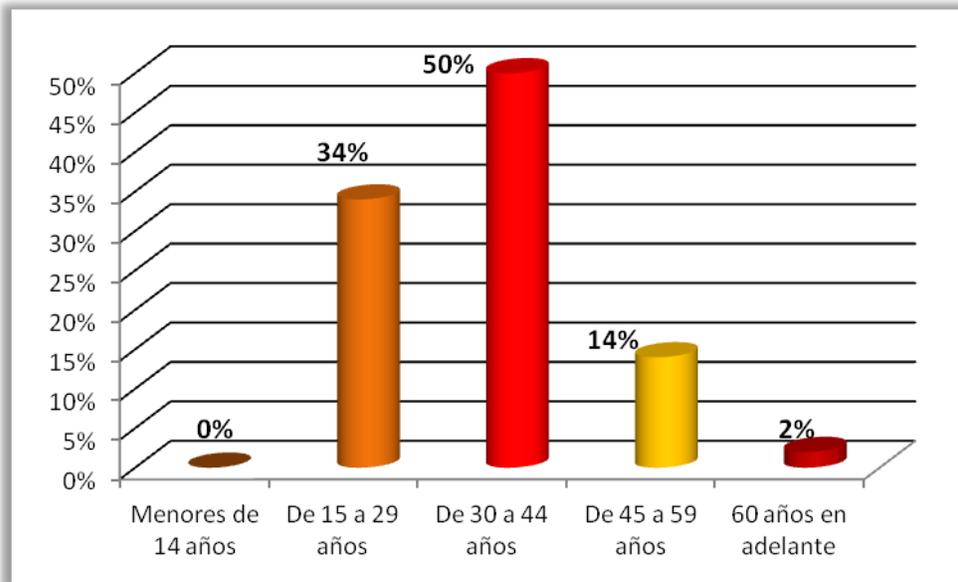
El 85% de los generadores de violencia son pareja o la ex pareja y el 4% otro tipo de parentesco.



	Frecuencia
Pareja	85%
Novio	1%
Ex Pareja	3%
Padre	2%
Madre	1%
Padrastro	1%
Madrastra	0%
Con Parentesco	1%
No lo conoce	1%
Otro	4%

Edad del generador de violencia

El 50% de los generadores de violencia oscilan entre los 30 y 44 años de edad, el 34% de los 15 a los 29 años de edad, el 14% de los 45 a los 59 años de edad y el 2% de los 60 años en adelante.

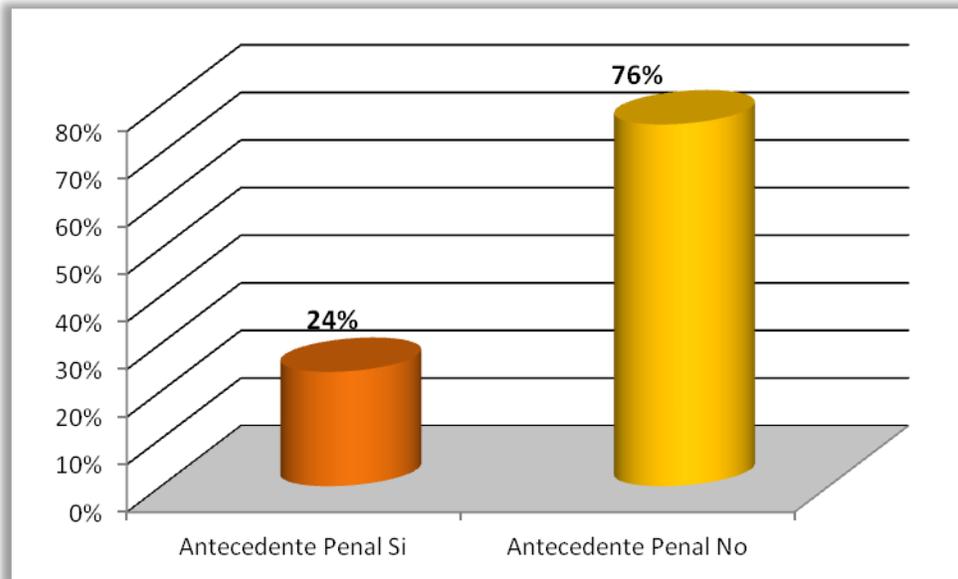


	Frecuencia
Menores de 14 años	0%
De 15 a 29 años	34%
De 30 a 44 años	50%
De 45 a 59 años	14%
60 años en adelante	2%

Numero de agresores con antecedentes penales por delitos

Antecedentes penales del agresor

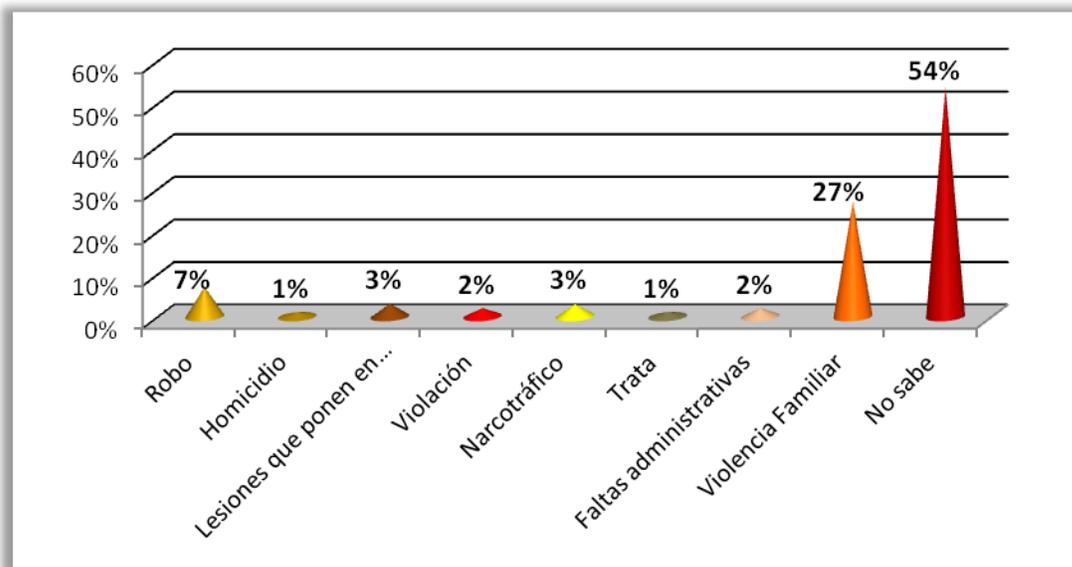
Solo el 24% de los generadores de violencia tienen antecedentes penales



	Frecuencia
Antecedente Penal Si	24%
Antecedente Penal No	76%

Delitos que han cometido los generadores de violencia que presentan antecedentes penales

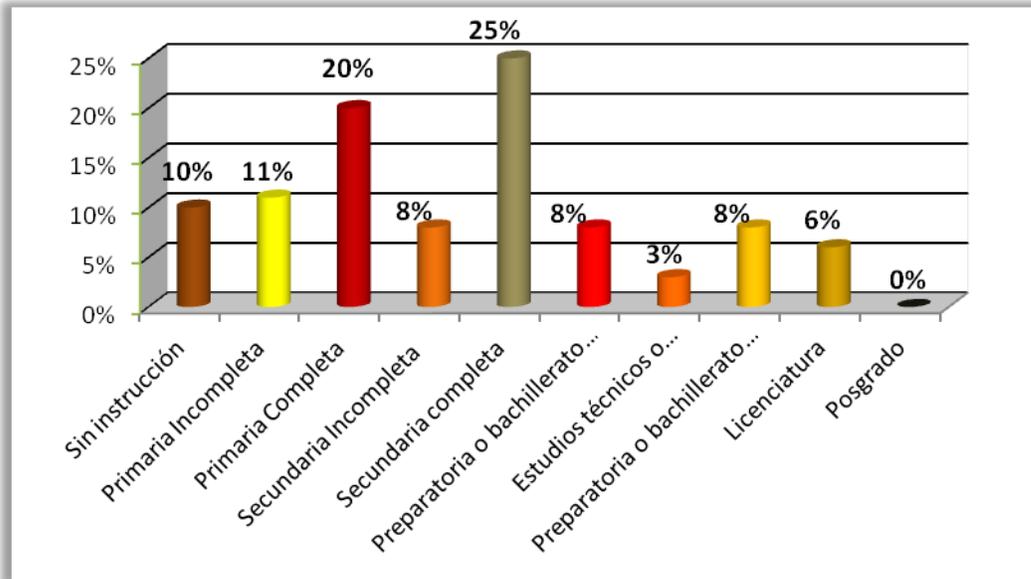
El principal delito cometido por los generadores de violencia es en un 27% la violencia familiar y en un 7% robo.



	Frecuencia
Delito Robo	7%
Delito Homicidio	1%
Delito Lesiones que ponen en riesgo la vida	3%
Delito Violación	2%
Delito Narcotráfico	3%
Delito Trata	1%
Delito Faltas administrativas	2%
Delito Violencia Familiar	27%
Delito No sabe	54%

Escolaridad del generador de violencia

El 25% de los generadores de violencia cuentan con secundaria completa, el 20% con primaria completa el 11% con primaria incompleta y el 10% no tiene instrucción.

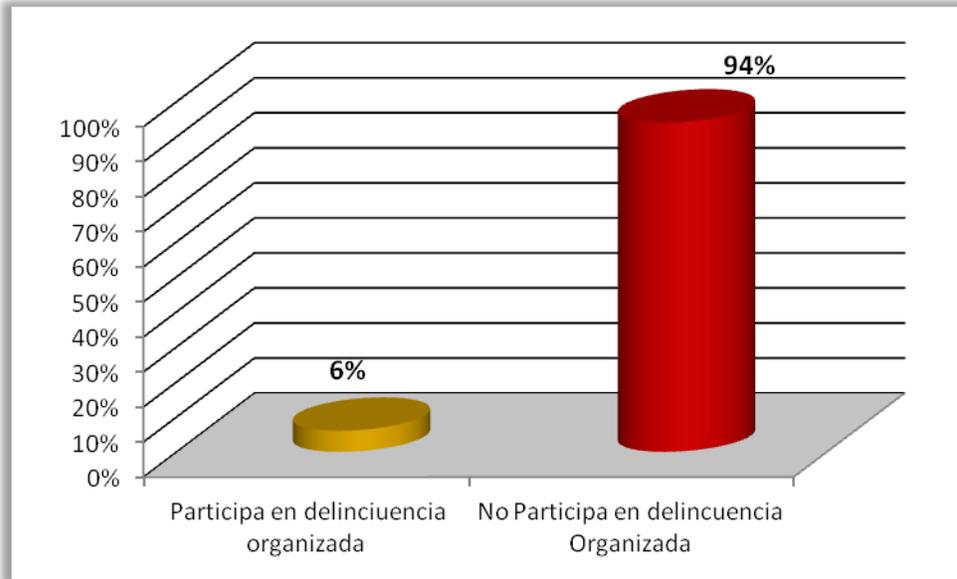


	Frecuencia
Sin instrucción	10%
Primaria Incompleta	11%
Primaria Completa	20%
Secundaria Incompleta	8%
Secundaria completa	25%
Preparatoria o bachillerato incompleta	8%
Estudios técnicos o comerciales	3%
Licenciatura	6%
Posgrado	0%
Preparatoria o bachillerato completa	8%

Numero de agresores que participan en crimen organizado por escolaridad

Generadores de violencia que participan en delincuencia organizada

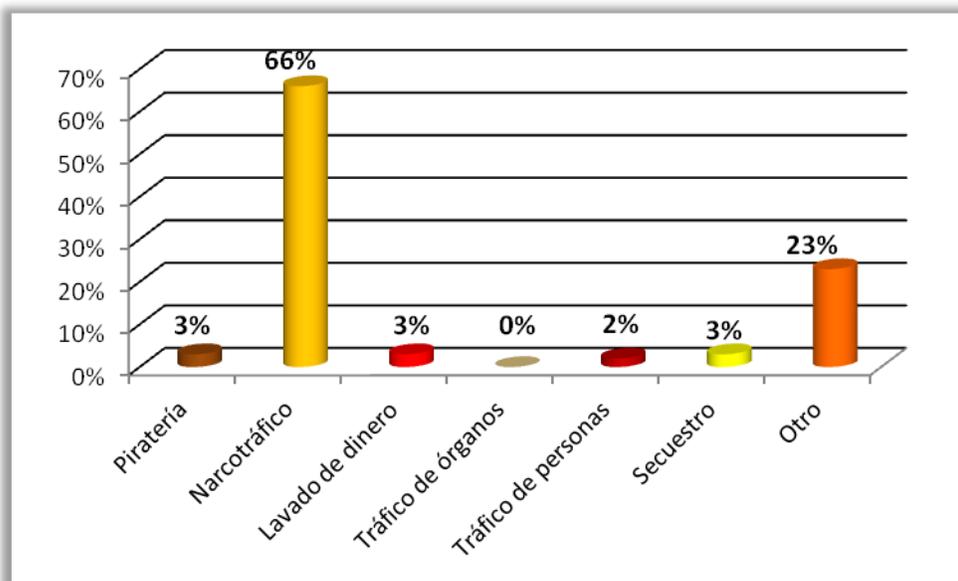
El 94% de los generadores de violencia participan en delincuencia organizada.



	Frecuencia
Participa Si	6%
Participa No	94%

Tipo de delincuencia organizada en la que participa el generador de violencia

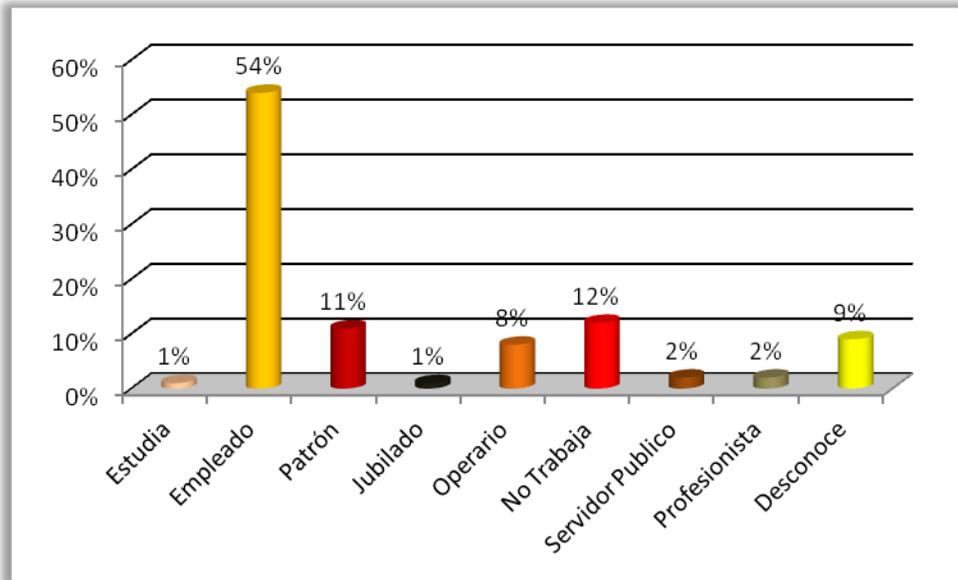
El 66% participa en el narcotráfico, el 23% en otro tipo de delincuencia organizada y en un 3% cada uno en piratería, secuestro y lavado de dinero.



	Frecuencia
Piratería	3%
Narcotráfico	66%
Lavado de dinero	3%
Tráfico de órganos	0%
Tráfico de personas	2%
Secuestro	3%
Otro	23%

Actividad del Generador de Violencia

El 54% de los generadores de violencia son empleados, el 12% no trabaja y el 11% son patrones.



	Frecuencia
Estudia	1%
Empleado	54%
Patrón	11%
Jubilado	1%
Operario	8%
No Trabaja	12%
Servidor Publico	2%
Profesionista	2%
Desconoce	9%

ANEXO 9 RESÚMENES ANALÍTICOS DE LAS LEYES ACCESO DE MUJERES A VIDA SIN VIOLENCIA, CON REFERENCIA A LOS REFUGIOS PARA MUJERES

6.1 LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA LGAMVLV

6.1.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Los tres niveles de gobierno están involucrados en la aplicación de la ley y la consecución de los objetivos planteados en ella. (Arts. 1 y 2)
- Está contemplado que cada entidad federativa legisle en la materia y disponga de recursos presupuestales y administrativos para garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia (Art. 49)
- El refugio a las mujeres víctimas de violencia (de cualquier tipo) se establece como responsabilidad de las autoridades de cualquier nivel de gobierno y, expresamente, como derecho de las mujeres. (Arts. 51 y 52)
- Se contempla como responsabilidad de entidades federativas y municipios el impulsar la creación de instituciones públicas y privadas para la atención a las mujeres víctimas de violencia (no se especifica el tipo). (Art. 49)

6.1.2 Principios

- Se enuncian los principios rectores para las políticas públicas en la materia, pero no se definen (igualdad jurídica entre géneros, no discriminación, respeto a dignidad humana de mujeres, libertad de mujeres) (Art. 4)
- Más adelante, se desarrolla el principio de no discriminación, al señalar que el Estado, al aplicar las medidas para eliminar la violencia contra las mujeres, no discriminará en razón de idioma, edad, condición social, PREFERENCIA SEXUAL o cualquier “condición” de las mujeres, (Art. 35). Esto presenta un tema a resolver con respecto a la ley, ya que la redacción en otras disposiciones de la misma hacen referencia tácita o explícita únicamente a una problemática hombre-agresor/mujer-víctima. ¿Qué pasa entonces con la violencia que ejerce una mujer contra otra, ya no sólo en el contexto de una relación amorosa-sexual sino también en el de cualquier relación familiar (por consanguinidad o afinidad)?

- También como derecho de las víctimas de cualquier tipo de violencia se establece que “las mujeres indígenas serán asistidas gratuitamente en todo tiempo por intérpretes y defensores de oficio que tengan conocimiento de su lengua y cultura” (Art. 52) Dado que la definición de este derecho no se está limitando al ámbito procesal judicial, se infiere que la víctima indígena gozará del mismo en todo momento mientras reciba atención en su calidad de mujer víctima de violencia.

6.1.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- El concepto de “violencia contra las mujeres” contempla actos u omisiones basados en el género de las mujeres que les causen daño o sufrimiento en cualquiera de los tipos contemplados o la muerte, en cualquier ámbito espacial. (Art. 5)
- Las definiciones de “víctima” y “agresor” no contemplan la pertenencia de la víctima al género femenino como factor motivante a este tipo de violencia. (Art. 5)
- El agresor parece considerarse exclusivamente del sexo masculino. Así lo sugieren diversas disposiciones de la ley, entre ellas la definición de “violencia sexual” que alude a la “supremacía masculina”. De este modo, se dejan fuera del marco de esta ley la violencia que ejerce hacia la víctima otra mujer. (Art. 6)
- Tipos de violencia: psicológica, física, patrimonial, económica y sexual. (Art. 6)
- Modalidades de violencia: familiar, laboral y docente, en la comunidad, institucional y feminicida.
- La definición de violencia económica alude a los actos que atentan contra la supervivencia económica, mas no a aquéllos que atentan contra la posibilidad de generar ingresos económicos (aún cuando ello no impida la supervivencia).

En la definición de violencia física se hace referencia a actos físicos que generen un daño pero a la vez se señala que éstos pueden o no causar lesiones internas y/o externas. Esto resulta confuso, pues al no definir qué se entiende por “daño” y plantear que el mismo no necesariamente se traduce en lesiones, se crea una laguna sobre la forma en que ha de entenderse este tipo de violencia no sólo en sus efectos sino en su forma de expresión. Queda claro que las lesiones, ya sean externas o internas, equivalen a un daño físico, ¿pero qué tipo de daño constituye la violencia física más allá de las lesiones? Podría pensarse que se trata de un daño psicológico. Sin embargo, de estar implícito ese supuesto, complejizaría mucho la conceptualización de este tipo de violencia y, más aún, su interpretación jurídica y su operacionalización en el contexto de un proceso judicial (implicaría probar con testimoniales u otros medios, la existencia de una agresión física que no deja huella interna o externa en el cuerpo). Consideramos posible contemplar el surgimiento exclusivo de un daño psicológico a partir de una agresión física, sin embargo, ello debería estar expresamente planteado en la definición de este tipo de violencia o bien, debería emplearse una fórmula más sencilla: sustituir el actual término de “actos que infligen daño no accidental” por el de “agresión”, de modo que el centro del concepto (la “violencia”) lo constituya el acto agresivo en sí mismo,

con independencia de sus consecuencias (físicas o psíquicas) o incluso de que no las tenga (tentativa).

Sobre la violencia sexual, se dice que es “cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad”. Nuevamente, nos parece mejor emplear el término “agresión” al de “acto que degrada o daña”, pues de este modo se puede incluir también la tentativa. Por otra parte, es inaplicable la disyuntiva “y/o”, ya que no se puede excluir la sexualidad como elemento integrante de este concepto, pues las agresiones corporales que no afectan a la sexualidad calificarían como “violencia física”.

- La definición de violencia patrimonial hace referencia sólo a la afectación de aquéllos bienes que permiten la supervivencia, excluyendo así la afectación a otro tipo de bienes de la víctima (se trata de una omisión similar a la del concepto de violencia económica).
 - La definición de violencia familiar (Art. 7) integra los siguientes elementos:
 - Conducta intencional, dolosa (traducida en acciones u omisiones)
 - Abuso de poder
 - Objetivo: dominio, sometimiento, control o agresión
 - Tipos: física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual
 - Ámbitos espaciales de ocurrencia: interior o exterior del domicilio “familiar” (¿el de la víctima o el del agresor? Surge esta duda, en virtud de que no se contemplan únicamente las relaciones vigentes o en donde existe cohabitación. Ello, sin embargo, tiene poca relevancia, pues cualquier espacio exterior al domiciliar –se cual sea éste- se considera apto para que se actualice la figura de violencia familiar, incluyendo –tácitamente- otros domicilios)
 - Tipo de relación entre víctima y agresor: de parentesco por consanguinidad o afinidad (actual o no), de matrimonio, de concubinato o “de hecho” (actual o no).

Importante: La **frecuencia** en la comisión de los actos que constituyen los distintos tipos de violencia, no se contempla en los respectivos conceptos.

Se establece que los servicios a las víctimas de violencia familiar se prestarán con base en Modelos de Atención generados tanto a nivel federal como de las entidades federativas, aunque tomando como referente el Modelo de Atención Nacional. Queda establecido que todos los niveles de gobierno favorecerán la instalación de refugios para las mujeres. (Art. 8)

6.1.4 Funciones y servicios de los refugios

- El refugio como un servicio que deben recibir las víctimas por parte de las autoridades competentes (Art. 51)

- Es un derecho de las víctimas de cualquier tipo de violencia contar con un refugio mientras lo requiera y en los casos de violencia familiar las víctimas podrán ingresar al refugio con sus hijas e hijos (Art. 52)
- Se atribuyen las siguientes funciones a los refugios:
 - a) Aplicar el Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres;
 - b) Velar por la seguridad de las mujeres;
 - c) Atención para recuperación física y psicológica de mujeres;
 - d) Información a mujeres sobre instituciones que dan asesoría jurídica gratuita;
 - e) Información a víctimas para decidir opción de atención;
 - f) Contar con personal capacitado y especializado;
 - g) Todo lo inherente a protección y atención de víctimas (Art. 54)
- Servicios especializados y gratuitos que prestarán los refugios (Art. 56):
 - Hospedaje;
 - Alimentación;
 - Vestido y calzado;
 - Servicio médico;
 - Asesoría jurídica;
 - Apoyo psicológico;
 - Programas reeducativos integrales a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada;
 - Capacitación, para que puedan adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral, y
 - Bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten.
- Se prohíbe divulgar ubicación de refugio a personas no autorizadas para acceder a él. (Art. 55)

- La permanencia de las víctimas en los refugios no podrá ser mayor a tres meses, a menos de que persista su inestabilidad física, psicológica o su situación de riesgo. (Art. 57)
- En ningún caso se podrá mantener a las víctimas en los refugios en contra de su voluntad (Art. 59).

6.2 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE AGUASCALIENTES

6.2.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Todas las entidades públicas expedirán las normas legales y tomarán las medidas administrativas y presupuestales para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia (Art. 7)
- El Instituto de Educación del Estado (Art. 52) debe:
 - “VIII. Elaborar un programa de servicio social especializado dirigido a las instituciones de educación superior para dotar de recursos humanos a los Núcleos de Atención Integral y Refugios;
 - Diseñar e implementar un sistema de educación alternativo para niñas y niños que vivan en los refugios, con el fin de no interrumpir su ciclo escolar;”
- “Artículo 53.- Corresponde a las instituciones de Educación Superior del Estado:
 - V. Implementar un programa de prácticas profesionales especializado en violencia contra las mujeres desde la perspectiva de género, para dotar de recursos humanos a los Núcleos de Atención Integral y Refugios;”
- “Artículo 57.- Corresponde al Instituto de Salud del Estado:
 - Proporcionar atención médica, en horario de veinticuatro horas, a las mujeres víctimas de violencia de género que acudan a los Centros de Salud del Estado, Núcleos de Atención Integral y Refugios;”

6.2.2 Principios

No contempla explícitamente principios rectores

6.2.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- “Artículo 3º.- La violencia de género contra las mujeres, de manera enunciativa, no limitativa, comprende las siguientes formas:
 - La violencia doméstica;

- El embarazo y su interrupción obligados;
 - La selección prenatal del sexo;
 - La selección nutricional en el núcleo familiar en perjuicio de las niñas;
 - La asignación de actividades de servicio doméstico en beneficio de los miembros masculinos del núcleo familiar;
 - La prohibición para iniciar o continuar con actividades escolares, laborales o sociales;
 - La imposición vocacional en el ámbito escolar;
 - Favorecer el estado de riesgo que induzca al suicidio;
 - La heterosexualidad obligatoria;
 - La inseminación artificial no consentida;
 - Los tocamientos libidinosos;
 - La trata de mujeres;
 - La esterilización provocada;
 - La insensibilidad al dolor o a las enfermedades femeninas por parte de los sistemas médicos;
 - La negligencia en la procuración e impartición de la justicia en delitos contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual, violencia doméstica y delitos violentos o de odio contra las mujeres, entre otros;
 - La inclusión de las mujeres en programas dirigidos a sectores vulnerables;
 - La imagen estereotipada de la mujer que presentan los medios de comunicación;
 - La invisibilización de la participación de las mujeres en la construcción de nuestra sociedad; y
 - Todas aquellas que de alguna forma denigren la dignidad de la mujer.”
- Mismos tipos de violencia que en LGAMVLV, pero concepto de violencia sexual no alude a “supremacía masculina” ni a concepto alguno que permita entender a la persona agresora como perteneciente exclusivamente al sexo masculino (Art. 8)
 - Los ámbitos de violencia son similares a las denominadas “modalidades” de violencia que contempla la ley federal, pero no incluye un ámbito “comunitario” sino “social” y tampoco uno “familiar” sino “doméstico” (Art. 9)

- La “violencia de género contra las mujeres en el ámbito doméstico” (Art. 10) está definida en términos similares al concepto de “violencia familiar” contenido en la LGAMVLV.

6.2.4 Funciones y servicios de los refugios

- “Artículo 18.- La atención que se proporcione a las mujeres víctimas de violencia de género en el Estado tendrá como fin salvaguardar su integridad, identidad y derechos, procurará su recuperación y la construcción de un nuevo proyecto de vida. Será gratuita, expedita y se proporcionará desde la perspectiva de género. La atención se realizará a través de Núcleos de Atención Integral y Refugios.”
- “Artículo 19.- Los Núcleos de Atención Integral podrán proporcionarán (sic) los siguientes servicios:
 - Asesoría jurídica;
 - Gestión de protección para la víctima, testigos y denunciantes;
 - Seguimiento de indagatorias y procesos;
 - Atención médica;
 - Tratamiento psicológico especializado a las víctimas, directas e indirectas;
 - Intervención especializada de trabajadoras sociales;
 - Gestión de empleo y vivienda;
 - Canalización de personas violentas para modificar conductas; y
 - Ludoteca.”
- “Artículo 20.- Los Refugios son espacios terapéuticos, secretos y temporales, en donde se podrá brindar a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos, seguridad, servicios de hospedaje y alimentación, y en su caso, los señalados en el Artículo anterior.”
- “Artículo 22.- Los Núcleos de Atención Integral y los Refugios contarán con una persona responsable de su conducción y con el personal necesario para el cumplimiento de sus fines. El personal deberá contar con el perfil y aptitudes adecuadas para el tratamiento de los casos de violencia de género contra las mujeres.”
- “Artículo 30.- Las órdenes de protección, atendiendo a la naturaleza de cada una de ellas, se otorgarán de oficio o a petición de las víctimas de los hijos o las hijas, de las personas que convivan con ellas o se encuentren sujetas a su guarda o custodia, de las o de los responsables de los Núcleos de Atención Integral, y de los Refugios, o cualquier persona que tenga conocimiento del riesgo en que se encuentra la

integridad física o psicológica, la libertad o seguridad de la víctima o víctimas indirectas.”

- La Coordinadora General del Consejo Estatal para la Erradicación de la Violencia de Género contra las Mujeres (cargo ejercido por la titular del Inmujeres) tiene entre sus atribuciones:
- “XIII. Promover la instalación de Núcleos de Atención Integral, Refugios, Centros Reeducativos para personas que ejercen Violencia de Género y de módulos de información;” (Art. 43)
- El Programa Estatal delimitará las acciones para diseñar un modelo integral de atención a los derechos humanos de las mujeres, el cual deberá ser implementado por los centros de atención a víctimas y los refugios (Art. 48)

6.2.5 Otros aspectos

- No se contempla ni el acoso ni el hostigamiento sexuales.
- No se incluyen los derechos específicos que la LGAMVLV reconoce a mujeres indígenas y no se desarrolla el principio de “no discriminación” en torno a aspectos específicos como puede ser la preferencia sexual.

6.3 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

6.3.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Hay coordinación entre los tres niveles de gobierno (Arts. 1 y 2)
- Se plantea que los gobiernos estatal y municipal impulsarán la creación de refugios, mas no se hace referencia a organismos sociales o privados (Art. 27)
- Se atribuye al Inmujeres estatal la responsabilidad de impulsar la creación de refugios para las “víctimas directas e indirectas de cualquier modalidad de violencia, en especial la familiar, con los tipos que ésta implique” (Art. 43)

6.3.2 Principios

- Principios rectores son más específicos que en LGAMVLV (Art. 3) al grado de que algunos, como los contenidos en las fracciones V y VI no requieren definición:
 - I.- El respeto a la vida y la libertad de las mujeres;
 - II.- El respeto a su integridad física, psíquica y moral;
 - III.- La igualdad jurídica entre hombres y mujeres;

- IV.- El respeto a la dignidad inherente a la mujer y que se proteja a su familia;
 - V.- El derecho a un mecanismo sencillo y rápido ante las autoridades competentes para que la protejan contra la violencia; y
 - VI.- El derecho a ser libre de toda forma de discriminación y ser valorada y educada libre de patrones estereotipados de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación.”
- Cabe destacar, sin embargo, que no se define el concepto “familia” al que se alude en la fracción IV.
 - Se alude al derecho a la no discriminación en términos generales, mas no se alude a aspectos en específico. Tampoco se contemplan los derechos específicos de las mujeres indígenas que contiene la LGAMVLV

6.3.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- “Violencia contra las mujeres” definida igual que en LGAMVLV pero adiciona el término “conducta” a los de “acción” y “omisión” (Art. 5)
- Definiciones de víctima y agresor tampoco contemplan el ejercicio de la violencia con base en el género como factor motivante. (Art. 5)
- Mismos tipos de violencia que LGAMVLV. (Art. 6)
- Violencia familiar en mismos términos. (Art. 7)

6.3.4 Funciones y servicios de los refugios

- “Artículo 8. El Gobierno del Estado y los Municipales, en materia de violencia familiar procurarán:
 - I.- El establecimiento de Unidades Especializadas para la atención psicojurídica de las mujeres víctimas de violencia;
 - II.- No utilizar procedimientos de mediación o conciliación ante instancias administrativas, por resultar inviables en una relación de sometimiento entre el agresor y la víctima, y
 - III.- Emitir normas técnicas en los diferentes niveles de atención, para los centros de atención y refugios”
- En caso de violencia familiar, las víctimas podrán ingresar a refugio con hijas e hijos (Art. 27)
- Las funciones y servicios de los refugios (Art. 28) son parecidos a los de la LGAMVLV.

6.4 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR

6.4.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Establece coordinación entre niveles de gobierno estatal y municipal, así como coadyuvancia con nivel federal y con “organismos privados” para la aplicación de la ley. Se plantea que se garantizará que “los sectores público y privado” apliquen las medidas para erradicar violencia contra mujeres. (Art. 1)
- Se prevé que el gobierno estatal y municipal “se coordinarán con los diversos sectores social y privado para impulsar la creación de refugios para la atención a las víctimas de violencia” (Art. 45)
- El artículo 46 tiene una redacción confusa y puede representar un importante problema para la interpretación, conduciendo a una posible contravención al derecho de autodeterminación de las mujeres que el propio cuerpo legal reconoce:
- “ARTÍCULO 46.- La permanencia de las personas afectadas en los refugios será mientras persista su inestabilidad física, psicológica o situación de riesgo. En ningún caso se podrá mantener a las víctimas en los refugios en contra de su voluntad, pero para acceder a ellos bastará la solicitud de la misma víctima a la decisión expresa del Ministerio Público, mediante el convencimiento de la necesidad de la víctima a adoptar la medida temporal.”
- Inmujeres estatal se encargará de diseñar el modelo de atención para los refugios (conforme al Nacional) y evaluar su aplicación. Los municipios apoyarán la instalación de refugios. (Arts. 37 y 38)
- Se prevé la facultad de autoridades estatales y municipales de canalizar a los refugios a mujeres víctimas de violencia. (Art. 43)

6.4.2 Principios

- Contiene un principio rector adicional al de la LGAMVLV: El “pleno desarrollo y progreso de las mujeres” (Art. 2)
- Como en la LGAMVLV, los principios no se definen.
- Se hace la misma especificación que en la LGAMVLV sobre la no discriminación en razón de Preferencia Sexual, entre otras variables.
- No se contempla el derecho de las mujeres indígenas a contar con intérprete y defensor de oficio que conozcan su lengua y cultura.

6.4.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- “Violencia contra mujeres” definida en mismos términos que LGAMVLV (Art. 3)
- No define “víctima” y la definición de “agresor” no contempla la pertenencia de la víctima al género femenino como factor que motiva este tipo de violencia. (Art. 3)
- Misma definición de violencia familiar que en la ley federal. (Art. 5)
- Los tipos de violencia y sus definiciones son muy similares a los de la LGAMVLV, pero contiene dos tipos de violencia adicionales: de pareja y de género. En la primera, no se define de qué sexo ha de ser el/la agresor(a). La segunda, por su parte, se define como un elemento más de la tipología, siendo que, de acuerdo a la lógica de esta ley, debiera constituir el marco en el que todos los tipos de violencia deben ser comprendidos. (Art. 4)

6.4.4 Funciones y servicios de los refugios

- El resguardo temporal en un refugio, se plantea como derecho de las mujeres que sufran cualquier tipo de violencia de las contempladas en la ley. (Art. 41)
- Determina que se brindará refugio a las mujeres que se encuentren en cualquiera de los tres siguientes niveles de riesgo: moderado, medio y alto. (Art. 47) Sin embargo, no define tales niveles.
- En el resto, en general, se encuentra en concordancia con la LGAMVLV.

6.5 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE CAMPECHE

6.5.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Establece coordinación entre niveles de gobierno estatal y municipal, así como coadyuvancia con el nivel federal para la aplicación de la ley. (Art. 3)
- Se prevé que las dependencias y entes públicos estatales impulsarán la creación de refugios para la atención y protección de las víctimas de violencia (Art. 23)
- Inmujeres estatal se encargará de diseñar el modelo de atención para los refugios (conforme al Nacional) y evaluar su aplicación. Los municipios apoyarán la instalación de refugios. (Arts. 30 y 31)
- Se prevé la facultad de autoridades estatales y municipales de canalizar a los refugios a mujeres víctimas de violencia. (Art. 34)

6.5.2 Principios

Enuncia sin definir tres principios rectores que fundamentan la ley:

- I. La igualdad jurídica de género;
- II. El respeto a los derechos humanos de las mujeres; y
- III. La no discriminación. (Art. 2)

6.5.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- No define el concepto de “víctima” ni tampoco de “agresor”.
- Misma definición de violencia familiar y tipos de violencia que en la ley federal. (Art. 6)
- Utiliza los conceptos de hostigamiento sexual y acoso sexual de manera indistinta, contrariamente a como lo establece la LGAMVLV.

6.5.4 Funciones y servicios de los refugios

El resguardo temporal en un refugio, se plantea como derecho de las mujeres que sufran cualquier tipo de violencia de las contempladas en la ley. (Art. 33)

Esta ley no menciona de manera expresa que entre los servicios que se prestarán en los refugios deba incluirse: hospedaje, vestido, calzado, alimentación, programas de reeducación integrales, capacitación para que las mujeres puedan adquirir conocimientos que les faciliten o les brinden la posibilidad de desempeñar alguna actividad remunerada ni bolsa de trabajo, tal como lo establece la LGAMVLV.

6.5.4 Otros aspectos

- Se establece que las órdenes de protección, cuya clasificación no es acorde a la LGAMVLV, han de otorgarse por la autoridad competente una vez que tenga conocimiento de los hechos de violencia contra las mujeres y remite para ello a la legislación penal estatal. De este modo, se dejan fuera del marco jurídico estatal las medidas específicas que en la ley federal se prevén para otorgar protección a las mujeres víctimas de violencia, pues el Código Penal del Estado no contempla medida alguna específica sobre violencia hacia las mujeres (las hay para los casos de la violencia familiar como delito, en donde las víctimas no necesariamente son mujeres) (Art. 32)
- No alude a aspectos sobre la discriminación –que pueden hacer a unas mujeres más vulnerables que a otras- ni contempla los derechos particulares que la LGAMVLV reconoce a las mujeres indígenas.
- En el resto, en general, se encuentra en concordancia con la LGAMVLV.

6.6 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE COAHUILA DE ZARAGOZA

6.6.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El Estado y los municipios, deberán favorecer la creación y mantenimiento de refugios (Art. 14)
- El Programa Estatal contendrá las acciones que se deberán aplicar para brindar la atención especializada y gratuita a víctimas de violencia y para el diseño del modelo de atención en los refugios (Art. 22)
- El titular del ejecutivo estatal deberá promover la creación de refugios (Art. 25)
- El refugio es uno de los servicios que las entidades estatales y municipales deben prestar a las mujeres víctimas de violencia (Art. 29)
- En distintas regiones del Estado y dentro de entidades públicas, el Inmujeres establecerá módulos de atención a las mujeres víctimas de violencia (Art. 31). Al respecto, cabe citar los siguientes artículos:
 - “ARTICULO 33.-Los módulos de atención brindarán auxilio de carácter psicológico y jurídico a las víctimas de violencia y atenderán, canalizarán y darán seguimiento, en su caso, a los casos que se presenten en los términos de esta ley y demás disposiciones aplicables; deberán ser atendidos por personal debidamente capacitado en la materia.
 - ARTICULO 34.- El Instituto Coahuilense de la Mujer será la entidad responsable de operar los módulos de atención y elaborará el manual operativo de los mismos, el cual deberá someterlo a la consideración y aprobación del Sistema Estatal.”
- También se contempla un servicio de atención telefónica a las víctimas, a cargo de Inmujeres (Art. 35)

6.6.2 Principios

- Mismos principios que en la LGAMVLV (Art. 3) pero se adiciona el siguiente:
 - “La integración de las mujeres a la vida democrática y productiva del Estado”
- Entre los derechos que se le reconocen a las mujeres, está el verse libre de todas las formas de discriminación (Art. 5)

- No habla de aspectos específicos sobre los que puede versar la discriminación –y que, por tanto, han de evitarse- como es la preferencia sexual. Ni reconoce a las mujeres indígenas los derechos específicos contemplados en la LGAMVLV

6.6.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- El concepto de “violencia contra la mujer” excluye los daños o la intención de dañar bienes económicos y patrimoniales, tampoco contempla la muerte como resultado real o posible, pero sí considera la pertenencia al género femenino como factor motivante. (Art. 6)
- Los conceptos de “víctima” y “agresor” no contemplan el género como factor motivante de la violencia. (Art. 9)

En el artículo 7 se mencionan los cinco tipos de violencia contemplados en la LGAMVLV pero sin definirlos. En cada una de las tres fracciones que componen el artículo, se alude a ámbitos en los que estos tipos de violencia pueden ocurrir y se mencionan algunos actos específicos de tipo violento (ej. la violación por parte del marido). En la primera fracción se alude al ámbito de “la familia” sin especificar qué se entenderá por tal y del mismo modo se hace alusión a “otros miembros de la familia”. No se comprende por tanto en qué consiste este ámbito en el que se sitúan las conductas supuestas. No es posible inferir que esta definición hace las veces de la “violencia familiar” que explícitamente define la ley federal y que manda tipificar en las entidades federativas. Aún si se tomara este concepto como algo homólogo al de “violencia familiar”, la definición resulta muy deficiente dado que carece de muchos de los elementos que al respecto contempla la LGAMVLV. Algo similar sucede con el supuesto contemplado en la segunda fracción del artículo 7 y la fracción tercera simplemente alude a los tipos de violencia “en cualquier ámbito” como “violencia contra las mujeres”. Como ejemplo, ver la fracción primera del citado artículo:

“ARTÍCULO 7.-Se entenderá que la violencia contra la mujer abarca los siguientes actos, aunque sin limitarse a ellos:

I. La violencia física, sexual, económica, patrimonial y psicológica que se produzca en la familia, incluidos los malos tratos, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violación por el marido y cualquier práctica tradicional nociva para la mujer, los actos de violencia perpetrados por otros miembros de la familia y la violencia relacionada con la explotación”

En el artículo 8 se definen tres tipos de violencia: económica, sexual y patrimonial. Se excluyen las definiciones de “violencia física” y “violencia psicológica” a los que se alude en el artículo previo y que contemplan todas las demás leyes revisadas en la materia. La definición de violencia económica, de acuerdo a la redacción, pareciera ser el complemento de algo establecido previamente que, sin embargo, no está contenido en la ley:

“Violencia económica: también se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de las percepciones económicas de las mujeres”

Este concepto deja fuera posibles conductas de afectación a la economía de las mujeres (como el impedir que generen ingresos económicos o que, siendo amas de casa, no les sea entregada por parte de quien provee económicamente al núcleo familiar una parte proporcional de sus ingresos económicos, en razón de las actividades domésticas que realizan en favor de la familia).

El concepto de violencia sexual alude a todo “contacto o abuso sexual” que atenta o limita “la libertad y seguridad sexual de la mujer” en cualquier ámbito “independientemente de quién la perpetre”. Es valioso que se contemple como perpetradora de este tipo de violencia a cualquier persona sin importar su sexo, sin embargo, se dejan fuera conductas sexuales en contra de las mujeres que no implican necesariamente contacto, como pueden ser el hostigamiento y el acoso sexual, tal cual son definidos en la LGAMVLV.

En el caso de la violencia patrimonial, la definición adolece de lo mismo que la de “violencia económica” en el sentido de que parece, de acuerdo a la redacción, estar incompleta. Se menciona que esa violencia se configura “además” (¿?) cuando se dañan los bienes “comunes o propios” de la víctima. A pesar de la redacción, la definición contempla la afectación a cualquier bien que pertenezca a la víctima y no sólo a aquéllos que permitan su supervivencia o independencia económica (como lo marca la ley general y varias estatales)... sin embargo, no contempla **la intencionalidad** en el acto de agresión al patrimonio, siendo que el Dolo es un elemento indispensable de la violencia. De hecho, ni siquiera hace referencia a “actos” o “conductas” sino que se limita a aludir a “daño” en los bienes... ello no permite una interpretación del concepto para efectos de su aplicación o en un contexto jurídico-procesal.

Aunque se hace referencia, en el artículo 7, a la violencia en “instituciones educacionales” y “en la familia”, en realidad no se definen cabalmente tales ámbitos, por lo tanto, éstos y los otros ámbitos que conforman el marco en donde se llevan a cabo los tipos de violencia que se describen en la ley general y que, en conjunto con éstos, configuran lo que en tal ley se califica como “modalidades de la violencia” (familiar, laboral y docente, en la comunidad, institucional y feminicida) están ausentes en la presente ley.

- Refugios: Los albergues, centros o establecimientos constituidos por entidades públicas, organismos o asociaciones civiles para la atención y protección de mujeres que han sido víctimas de violencia (Art. 9)

6.6.4 Funciones y servicios de los refugios

- El refugio es un derecho de las mujeres víctimas de violencia y en casos de violencia familiar, también tienen derecho a que sus hijas e hijos sean aceptados en el refugio también (Art. 30)
- Las funciones y servicios previstas para los refugios son similares a los de la LGAMVLV (Arts. 36 y 37)
- Esta ley contempla un apartado sobre Centros de Rehabilitación para Agresores (Arts. 42-45)

- No contempla órdenes de protección ni la alerta de violencia de género

6.7 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE COLIMA

6.7.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Municipio y Estado, coordinadamente, implementarán las medidas necesarias (legales, presupuestales y administrativas) para garantizar una vida libre de violencia a las mujeres (Art. 4)
- Los DIF estatal y municipales deberán:
 - “VIII.- Canalizar a las receptoras de violencia a las instituciones que les presten asistencia y protección, con apego a lo establecido en la Ley y su Reglamento” (Art. 64)
- La Administración Pública Municipal deberá impulsar y apoyar la creación de refugios (Art. 69)

6.7.2 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- Se define “violencia intrafamiliar” (Art. 12) en términos similares a los de la LGAMVLV, pero en el art 13 se adicionan conductas específicas que constituyen este tipo de violencia:
 - “ARTÍCULO 13.- La violencia intrafamiliar también incluye:
 - I.- La selección nutricional a favor de un solo género;
 - II.- La asignación exclusiva de actividades de servicio doméstico a favor de un solo género del núcleo familiar;
 - III.- La prohibición para iniciar o continuar con actividades escolares, laborales o sociales;
 - IV.- La imposición vocacional en el ámbito escolar; y
 - V.- El favorecer el estado de riesgo de las mujeres.”
- El concepto de “violencia contra las mujeres” se define en términos similares a los contemplados en la LGAMVLV. (Art. 8)
- Otros conceptos importantes contemplados en el artículo 8:
 - “VII.- Organizaciones Sociales.- a las instituciones o agrupaciones ciudadanas legalmente constituidas que tengan por objeto atender a las mujeres

receptoras de violencia, así como realizar acciones de difusión orientadas a la prevención y erradicación de la violencia en contra de las mujeres

- XIX.- Estado de Riesgo.- a la característica de género, que implica la probabilidad de un ataque social, sexual, delictivo individual o colectivo, a partir de la construcción social de desigualdad y discriminación, que genera miedo, intimidación, incertidumbre o ansiedad ante un evento impredecible de violencia;
 - XX.- Estado de Indefensión.- a la imposibilidad aprendida o adquirida de defensa de las mujeres para responder o repeler cualquier tipo de violencia que se ejerza sobre ellas, como consecuencia de la desesperanza aprendida y condicionamiento social;
 - XXI.- Tolerancia de la Violencia.- a la acción o inacción permisiva de la sociedad o de las instituciones que favorecen la existencia o permanencia de la violencia, incrementando la prevalencia de la discriminación y violencia de género;
 - XXII.- Receptora.- a la mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia;
 - XXIII.- Victimización.- al impacto psicoemocional de cada tipo y modalidad de la violencia hacia las mujeres;
 - XXIV.- Daño.- es la afectación o menoscabo que recibe una persona en su integridad física, psicoemocional o patrimonial, como consecuencia de la violencia de género;
 - XXV.- Generador.- a la persona física que ejecuta algún acto de Violencia contra la Mujeres, de los previstos en esta Ley y la persona moral o la institución pública que tolere actos violentos dentro de su ámbito o aplique políticas públicas, laborales o docentes discriminatorias;
 - XXXI.- Refugios.- son centros o establecimientos constituidos por organismos públicos o asociaciones civiles para la atención y protección de mujeres que han sido receptoras de violencia; y
 - XXXII.- Unidades especializadas para la atención de las mujeres.- serán aquellas que proporcionarán a través de las diferentes dependencias públicas y privadas que conforman el sistema, servicios médicos, paramédicos, pedagógicos, psicológicos, de trabajo social, asesoría y apoyo jurídico así como capacitación para el trabajo.”
- Contempla los mismos tipos de violencia que la LGAMVLV (art. 31), pero, cabe mencionar, que la definición de “violencia física” es más adecuada que la contenida en

la ley federal, pues privilegia la intencionalidad u objetivo de la conducta para entender este tipo de violencia:

- “II.- Física.- Cualquier acto, en el que se utiliza parte del cuerpo, algún objeto, arma o sustancia, para sujetar, inmovilizar, o causar daño a la integridad física de las mujeres, independientemente de que se produzca o no lesiones físicas y que va encaminado a obtener su sometimiento y control”
- También contempla la “violencia equiparada” que se define como “cualquier forma análoga” (de conducta) que lesione o pueda lesionar la libertad, dignidad e integridad de las mujeres.

6.7.4 Funciones y servicios de los refugios

- Entre las medidas de atención en materia de violencia de género, se contempla el deber de “las dependencias del Sistema Estatal” de favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios (Art. 71)
- Entre los derechos de las receptoras “de cualquier tipo de violencia” se incluye:
 - “IV.- A integrarse junto con sus hijas e hijos menores de edad, a un refugio y durante su permanencia a recibir servicios especializados dentro del tiempo que establezca el Reglamento de cada refugio, así como recibir apoyos gratuitos de hospedaje, alimentación y servicios médicos. En caso de hijas adolescentes, ubicarlas en refugios de acuerdo a su edad.” (Art. 72)
- En el Programa Estatal estarán definidas las acciones necesarias para el diseño de un modelo integral “de atención a los derechos humanos y ciudadanos de las mujeres” que ha de implementarse por instituciones y organismos que brinden atención a receptoras de violencia (Art. 53)
- El Ejecutivo Estatal debe impulsar la creación de refugios (Art. 56)
- Estado y Municipios en coordinación con sectores públicos, sociales o privados fomentarán la creación de refugios (Art. 73)
- “ARTÍCULO 74.- Los Refugios para receptoras de violencia de género, deberán de:
 - I.- Operar conforme a la normatividad y lineamientos que se establezcan;
 - II.- Velar por la seguridad de las mujeres y de sus hijas e hijos, que se encuentren en ellos, tanto de los menores de edad como adolescentes que sufren violencia;
 - III.- Proporcionar a las mujeres la atención necesaria para su recuperación psicoemocional y, que les permita participar plenamente en la vida pública y privada;

- IV.- Orientar a las Mujeres sobre las instituciones encargadas de prestar asesoría o patrocinio jurídico, servicios médicos, psicológicos y sociales, gratuitos;
 - V.- Proporcionar a la Mujeres la información necesaria que les permita decidir sobre las opciones de atención que complementen los servicios del refugio;
 - VI.- Contar con el personal debidamente capacitado y especializado en los modelos de abordaje exitoso y efectivo en materia psicojurídica, así como no haber sido sancionados por ejercer algún tipo de violencia;
 - VII.- Cubrir todos los aspectos de protección y atención en lo que refiere a hospedaje, alimentación, a las mujeres y sus hijas e hijos que se integren a la atención que ofrecen los refugios;
 - VIII.- Realizar las acciones inherentes a la prevención, protección y atención de las personas que se encuentren en ellos;
 - IX.- Proporcionar talleres educativos o de recreación a las personas atendidas;
 - X.- Mantener secrecía sobre la ubicación o domicilio del refugio para proteger la integridad física y emocional de las usuarias del servicio; y
 - XI.- Contar con la infraestructura adecuada y el personal debidamente capacitado para proporcionar los servicios de protección y atención a las receptoras de violencia.”
- Sobre el modelo de atención estatal se dice lo siguiente:
 - “ARTÍCULO 80.- En la modalidad de violencia intrafamiliar, se estará a lo dispuesto en la Ley para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar.”

6.7.5 Otros aspectos

- “ARTÍCULO 9.- Serán principios procesales en la presente Ley, en aquellos procedimientos civiles y penales, que ventilen algún tipo de violencia de género, los siguientes:
 - I.- La gratuidad;
 - II.- La celeridad; y
 - III.- La confidencialidad.”
- Arts. 18 a 20 prevén el hostigamiento sexual, pero para su definición se remite (art. 19) al código penal estatal. No se contempla en esta ley el acoso sexual, figura contenida en la LGAMVLV.

- Para los términos que implica el otorgamiento de órdenes de protección remite a la Ley para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar del Estado (Art. 38)
- Se atribuye a la Procuraduría General de Justicia del Estado (Art. 61) la siguiente responsabilidad:
 - VI.- Especializar a los agentes del Ministerio Público, peritos, así como al personal que atiende a víctimas a través de programas y cursos permanentes en:
 - Derechos humanos y género;
 - Perspectiva de Género para la debida diligencia en la conducción de averiguaciones previas y procesos judiciales relacionados con discriminación, violencia y feminicidios;
 - Incorporación de la perspectiva de género en los servicios periciales;
 - Eliminación de estereotipos sobre el rol social de las mujeres entre otros

6.8 LEY DE ACCESO A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA LAS MUJERES EN EL ESTADO DE CHIAPAS

6.8.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Establece coordinación entre niveles de gobierno estatal y municipal con la federación para implementar las medidas que garanticen vida sin violencia a mujeres. (Art. 2)
- Se prevé que los dependencias estatales y municipales impulsarán la creación de refugios para la atención y protección de las víctimas de violencia” (Arts. 22, 41)
- Se prevé que el Instituto Estatal de las Mujeres tiene a su cargo la promoción de la creación de refugios para la atención de la víctima. (Art. 34)
- Existe una “Secretaría para el Desarrollo y Empoderamiento de las Mujeres” y su titular funge como Secretaria ejecutiva del Consejo estatal para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia (Art. 27)

6.8.2 Principios

Enuncia sin definir cuatro principios rectores que fundamentan la ley:

- I. La igualdad jurídica y la equidad entre la mujer y el hombre;
- II. El respeto a la dignidad humana de las mujeres;
- III. La no discriminación; y

IV. La libertad de las mujeres. (Art. 3)

6.8.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- Las definiciones de “víctima” y de “agresor” no contemplan la pertenencia de la víctima al género femenino como factor motivante.
- La definición de violencia familiar que aporta está armonizada con la Ley General, aunque amplía el concepto al incluir las relaciones afectivas o sentimentales de hecho. (Art. 6 Frac I)
- Comprende los mismos tipos de violencia (Art. 6) que la Ley General y adiciona los siguientes:
 - “VI. Violencia moral.- Se considera todo acto u omisión encaminados a la vejación, sarcasmo y burla de la víctima que se sienta afectada en su calidad humana y en su moral como persona, cuya finalidad esencial es exponerla al desprecio de los demás y le impida el buen desarrollo a la integración social.
 - Violencia Obstétrica.- Apropiación del cuerpo y procesos reproductivos de las mujeres por personal de salud, que se expresa en un trato deshumanizador, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, trayendo consigo pérdida de autonomía y capacidad de decidir libremente sobre sus cuerpos y sexualidad; se consideran como tal, omitir la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas, obligar a la mujer a parir en posición supina y con las piernas levantadas, existiendo los medios necesarios para la realización del parto vertical, obstaculizar el apego precoz del niño o niña con su madre sin causa médica justificada, negándole la posibilidad de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer, alterar el proceso natural del parto de bajo riesgo, mediante el uso de técnicas de aceleración, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer y practicar el parto por vía de cesárea, existiendo condiciones para el parto natural.
 - Violencia de los derechos reproductivos.- Es toda acción u omisión que limite o vulnere el derecho de las mujeres a decidir libre y voluntariamente sobre su función reproductiva, en relación con el número y espaciamiento de los hijos, acceso a métodos anticonceptivos de su elección, acceso a una maternidad elegida y segura, así como los servicios de atención prenatal, y obstétricos de emergencia.”
- El concepto de violencia sexual no alude a la supremacía masculina o a ningún otro elemento que lleve a entender este tipo de violencia como propia de un sujeto del sexo masculino, sino que permite entender a una persona de cualquier sexo como agresora.
- La definición de violencia contra las mujeres es armónica con la LGAMVLV (Art. 5)

- Cabe mencionar que no contempla los conceptos de hostigamiento sexual ni acoso sexual.

6.8.4 Funciones y servicios de los refugios

- Considera de manera expresa el derecho de la víctima a la atención temporal en un refugio. (Art. 9)
- Funciones y servicios de los refugios acordes a LGAMVLV (Arts. 56 y 57)

6.8.5 Otros aspectos

- Contempla la declaratoria de género y menciona que ésta se aplicará conforme con las disposiciones que dicta la Ley General, no aporta más pautas, líneas de acción o lineamientos al respecto que lo señalado.
- Sí contempla el derecho de las mujeres indígenas a ser asistidas en todo momento por intérpretes y defensores sociales con conocimiento de su lengua y cultura (Art. 10)
- En el resto, en general, se encuentra en concordancia con la LGAMVLV.

6.9 LEY ESTATAL DE DERECHO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA, CHIHUAHUA

6.9.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Estado y municipios, en coordinación con Federación, expedirán normas legales y adoptarán medidas presupuestales y administrativas para garantizar vida sin violencia a mujeres. (Art. 2)
- Corresponde al Consejo Estatal para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, el cual está integrado por diversos organismos públicos –entre ellos Inmujeres-, el proponer y validar protocolos para la operación de los refugios y cerciorarse de que la atención que se brinde en éstos cumpla con disposiciones normativas nacionales e internacionales en la materia (Art. 19)
- El Inmujeres y los municipios deberán promover la creación de refugios (Art. 29, 35)
- Corresponde al DIF fomentar la creación de centros de atención a víctimas de violencia familiar (Art. 34)
- “ARTÍCULO 40. Para la adecuada asistencia y protección a las víctimas de violencia familiar se adoptarán, entre otras, las siguientes medidas:
 - ...Proporcionar temporalmente, de acuerdo a la capacidad técnica, presupuestaria y financiera, un lugar seguro a las mujeres víctimas y a sus

hijas e hijos, a efecto de garantizar su seguridad personal y sustraerlos de la situación de riesgo;...”

6.9.2 Principios

- Mismos principios que en LGAMVLV (Art. 3)
- No se hace una descripción específica de aspectos sobre los que puede existir –y se evitará- la discriminación. No se reconocen derechos de mujeres indígenas que contempla LGAMVLV

6.9.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- “Violencia contra las mujeres” acorde a LGAMVLV (Art. 4)
- Conceptos de víctima y agresor no contemplan género como factor motivante (Art. 4)
- Contempla los mismos tipos de violencia que la LGAMVLV (Art. 5). Su concepto de violencia física plantea “daño” implícitamente como algo distinto a “lesiones”, pero no define “daño”:
- “Violencia física: Es cualquier acto que inflige daño a la mujer a través del uso de la fuerza física, sustancias, armas u objetos y que puede provocar lesiones.”
- El concepto de violencia sexual, a diferencia de las leyes estatales previamente analizadas y de la LGAMVLV, no se limita a una conducta ejercida por un hombre en contra de una mujer (planteado así implícitamente en las otras leyes cuando aluden a la “supremacía masculina”) sino que permite entender al agresor como alguien perteneciente a cualquier sexo.
- “Violencia sexual: Es cualquier acto u omisión que atenta o limita el derecho a la libertad y seguridad sexuales de las mujeres en el ámbito público o privado, independientemente de quien la perpetre.”
- El concepto de violencia económica, es más limitado que en la LGAMVLV. Deja fuera la conducta contemplada por ésta y otras legislaciones que se traduce en hacer a la mujer objeto de “limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas”.
- “Violencia económica: Es toda acción u omisión del agresor que tiene como propósito o resultado que la víctima perciba un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.”

6.9.4 Funciones y servicios de los refugios

- Derecho de las mujeres a recibir atención en refugio (Art. 9)

- “ARTÍCULO 42. El personal médico, psicológico o psiquiátrico de los refugios evaluará el estado físico o sicoemocional de la persona y, de ser necesario, la canalizará a los servicios de salud que corresponda.”
- Las funciones previstas para los refugios (Art. 44) son parecidas a las de la LGAMVLV, pero hay dos en cierto grado distintas:
 - “...III. Proporcionar los medios para coadyuvar en la rehabilitación física y emocional, a efecto de que las víctimas recuperen su autoestima y se reinseren plenamente en la vida social;
 - Proporcionar talleres educativos o de recreación a las personas atendidas;...”
- Por cuanto hace a la fracción III, contrasta con lo dispuesto en la LGAMVLV porque ésta no hace referencia a lo “emocional” ni a la “autoestima”.
- Por otra parte, la LGAMVLV no prevé lo dispuesto en la fracción IV
- No se definen los Servicios que se prestarán en el Refugio.
- Esta ley contiene un apartado con disposiciones sobre centros de rehabilitación para agresores. (Arts. 47-50)

6.10 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL DISTRITO FEDERAL

6.10.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Corresponde a la Secretaría de Desarrollo Social, a través de la Dirección de Igualdad:
 - “c) Fomentar la coordinación local y nacional con los Centros de Refugio y Casas de Emergencia para mujeres víctimas de violencia;
 - d) Supervisar y verificar las condiciones en las que operan las instituciones públicas y privadas que presten el servicio de Centro de Refugio o Casas de Emergencia.” (Art. 17)

6.10.2 Principios

Los principios rectores corresponden a los contemplados en la LGAMVLV (Art. 4) y se adiciona el de “transversalidad de la perspectiva de género”

6.10.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- Artículo 3. Para efectos de la presente Ley se entenderá por:
 - “IX. Mujeres en condición de vulnerabilidad: Aquellas en mayor situación de riesgo de ser víctimas de violencia en atención a su raza, origen étnico, edad,

- discapacidad, condición social, económica, de salud, embarazo, lengua, idioma, religión, opiniones, orientación sexual, estado civil; cuando tengan la calidad de migrante, refugiada, desplazada o privadas de la libertad por mandato judicial; sea víctima de trata de personas, turismo sexual, prostitución, pornografía, privación de la libertad o cualquier otra condición que anule o menoscabe su derecho a una vida libre de violencia;
- XV. Refugios Especializados. Las estancias del Gobierno del Distrito Federal, específicamente creadas para la atención de víctimas de trata de personas.
 - XIX. Víctima: La mujer de cualquier edad que sufra algún tipo de violencia;
 - XX. Víctima indirecta: familiares de la víctima y/o personas que tengan o hayan tenido relación o convivencia con la misma y que sufran, hayan sufrido o se encuentren en situación de riesgo por motivo de la violencia ejercida contra las mujeres;
 - XXI. Violencia contra las mujeres: Toda acción u omisión que, basada en su género y derivada del uso y/o abuso del poder, tenga por objeto o resultado un daño o sufrimiento físico, psicológico, patrimonial, económico, sexual o la muerte a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado, que limite su acceso a una vida libre de violencia;”
- Además de los tipos de violencia contemplados en la LGAMVLV, contempla la “violencia contra los derechos reproductivos (art. 6):
 - “VI. Violencia contra los Derechos Reproductivos: Toda acción u omisión que limite o vulnere el derecho de las mujeres a decidir libre y voluntariamente sobre su función reproductiva, en relación con el número y espaciamiento de los hijos, acceso a métodos anticonceptivos de su elección, acceso a una maternidad elegida y segura, así como el acceso a servicios de aborto seguro en el marco previsto por la ley para la interrupción legal del embarazo, a servicios de atención prenatal, así como a servicios obstétricos de emergencia;”
 - En el art. 7 se define la “violencia familiar” así:
 - “I. Violencia Familiar: Es aquella que puede ocurrir dentro o fuera del domicilio de la víctima, cometido por parte de la persona agresora con la que tenga o haya tenido parentesco por consanguinidad o por afinidad, derivada de concubinato, matrimonio, o sociedad de convivencia”

6.10.4 Funciones y servicios de los refugios

- “Artículo 5. Las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia tendrán los derechos siguientes:

- Acudir y ser recibidas con sus hijas e hijos, en los casos de violencia familiar, en las Casas de Emergencia y los Centros de Refugio destinados para tal fin. Cuando se trate de víctimas de trata de personas, las mujeres recibirán atención integral con sus hijas e hijos en Refugios Especializados;”
- “Artículo 29. Las dependencias y entidades de la administración pública del Distrito Federal, así como las privadas que presten servicio de atención en materia de violencia contra las mujeres deberán contar con personal profesional y especializado, quienes deberán recibir continuamente capacitación en materia de derechos humanos de las mujeres.”
- “Artículo 31. Con el fin de proporcionar una efectiva atención a la violencia contra las mujeres, se actuará a partir de un Modelo Único de Atención, para garantizar que las intervenciones en cada ámbito de la violencia correspondan a una base conceptual y un conjunto de lineamientos de coordinación que impidan la fragmentación de la acción de las dependencias y entidades.”
- “Artículo 32. El Modelo Único de Atención establecerá que los servicios de atención social, psicológica, jurídica y médica de las distintas dependencias y entidades se coordinen para operar a través de la red de información de violencia contra las mujeres, mediante una cédula de registro único, de tal manera que con independencia de la institución a la que acudan por primera vez las mujeres víctimas de violencia, se garantice el seguimiento del caso hasta su conclusión.
- Las dependencias y entidades deberán registrar el ingreso de las mujeres víctimas de violencia en la red de información de violencia contra las mujeres mediante la cédula de registro único. Esta cédula deberá transmitirse a las dependencias y entidades del Distrito Federal a donde se canalicen las víctimas o se preste el servicio subsecuente, a efecto de que se tenga un registro de la atención que se brinda desde el inicio hasta la conclusión de cada caso. El Reglamento de la presente Ley, contemplará las características y el mecanismo para instrumentar la cédula de registro único.”
- La SEDESOL deberá (art. 35) gestionar el ingreso de las víctimas a los Centros de Refugio y:
 - “VII. Coordinar y administrar el Programa de Reinserción Social para las mujeres egresadas de los Centros de Refugio, con la finalidad de generar las condiciones necesarias que les permitan superar su situación de exclusión social;”
- La Secretaría de Salud deberá (Art. 36):
 - “V. Diseñar y ejecutar programas especializados para atender a mujeres víctimas de violencia con necesidades de salud mental, en los Casas de Emergencia y Centros de Refugio;”

- “Artículo 49. Las Casas de Emergencia son estancias especialmente acondicionadas para recibir a las mujeres víctimas de violencia y a las víctimas indirectas, que operan las 24 horas del día y los 365 días del año.
- Podrá ingresar a las Casas de Emergencia, cualquier mujer, sin importar su condición; así como sus hijas e hijos de cualquier edad, o cualquier persona que dependa de ella. El período de estancia no será mayor de tres días, previa canalización a un albergue, de ser necesario.”
- “Artículo 50. Los Centros de Refugio son lugares temporales de seguridad para la víctima y víctimas indirectas que funcionarán las 24 horas del día, los 365 días del año.
- La permanencia en los Centros de Refugio se dará en tanto subsista la inestabilidad física y/o psicológica, o bien subsista el riesgo para la víctima directa y las víctimas indirectas.”
- “Artículo 50 Bis. Los Refugios Especializados son estancias del Gobierno del Distrito Federal específicamente creadas para víctimas de trata de personas, en las que se brindarán las condiciones para garantizar el respeto a los derechos humanos de las víctimas, su alojamiento por el tiempo necesario, asistencia médica especializada, jurídica, psiquiátrica y psicológica, capacitación para su integración social y laboral, alimentación y los cuidados mínimos que cubran las necesidades particulares de las víctimas y las víctimas indirectas, los cuales funcionarán de forma permanente.
- La internación en Refugios Especializados se hará como medida de protección temporal cuando la restitución o reinserción de la víctima a su núcleo familiar no sea posible, o se considere desfavorable.”
- “Artículo 50 Ter.- Los Refugios Especializados estarán a cargo de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la cual deberá incluir en su anteproyecto de presupuesto de egresos del Distrito Federal de cada ejercicio fiscal los recursos necesarios para la operación de éstos.”
- “Artículo 50 Quater.- Para brindar los servicios y atención a las víctimas de trata de personas, los Refugios Especializados estarán a lo dispuesto en los artículos 51 y 52 de la Ley, así como a las medidas de protección de las víctimas y al Programa que refiere la Ley para Prevenir y Erradicar la Trata de Personas, el abuso sexual y la explotación sexual comercial infantil para el Distrito Federal.”
- “Artículo 51. Las Casas de Emergencia y los Centros de Refugio brindarán los siguientes servicios:
 - Atención psicológica, médica, jurídica y social;
 - Acceso a servicios de atención especializada para contención de personas en estado de crisis o enlaces permanentes para canalización a dependencias

- especializadas de servicios médicos y de psicología que pueden ser otorgados por instituciones públicas o privadas;
- Capacitación para que las mujeres desarrollen habilidades para el empleo, a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada; y
 - Bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada en caso de que lo soliciten.”
- “Artículo 52. Las Casas de Emergencia y Centros de Refugio, para estar en condiciones óptimas y así garantizar la atención con calidad y calidez, tendrán:
 - Instalaciones higiénicas;
 - Áreas suficientes, iluminadas y ventiladas;
 - Áreas especiales para la atención de las niñas y los niños que acompañen a las víctimas;
 - Áreas especiales para la atención de las personas mayores que acompañen a las víctimas;
 - Agua potable, luz eléctrica, lavabos y regaderas suficientes, red de agua caliente para baños;
 - Personal femenino en las áreas de trabajo social, psicología y medicina;
 - Dormitorios con camas individuales o espacios para una familia integrada por una mujer y sus dependientes;
 - Seguridad en el acceso a las instalaciones; y
 - Personal capacitado que apliquen las Normas Oficiales Mexicanas relativas y vigentes a este tipo de centros de atención.”
 - “Artículo 52 Bis.- En todos los casos se garantizará que la estancia en las Casas de Emergencia, Centros de Refugio o Refugios Especializados sea voluntaria y se procurará que en la canalización a estos espacios la familia no sea separada.”
 - “Artículo 53. La Dirección de Igualdad y el INMUJERESDF deberán celebrar convenios o proyectos de coinversión con las organizaciones de la sociedad civil, para la concertación de acciones y programas de financiamiento y apoyo a las Casas de Emergencia o Centros de Refugio.”
 - “Artículo 60. La Consejería Jurídica y de Servicios Legales del Distrito Federal a través de la Defensoría de Oficio, desde la perspectiva de género, deberá:

- Canalizar a la Dirección de Igualdad a las víctimas que tengan necesidad de ingresar a las Casas de Emergencia o Centros de Refugio a fin de que reciban los beneficios de los programas sociales establecidos;”
- “Artículo 68. El Juez de lo penal, para el cumplimiento de las órdenes de protección, autorizará a la autoridad ejecutora, lo siguiente:
 - Trasladar a la víctima y víctimas indirectas, si así lo requieren, a las Casas de Emergencia o Centros de Refugio;”

6.10.4 Otros aspectos

- No hace referencia a los derechos específicos que la LGAMVLV reconoce a las mujeres indígenas (intérpretes y defensores de oficio con conocimiento de su lengua y cultura)
- No hace referencia a aspectos específicos sobre los que puede versar –y suele- versar la discriminación, como es la preferencia sexual.

6.11 LEY DE LAS MUJERES PARA UNA VIDA SIN VIOLENCIA, DURANGO

6.11.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El Programa Estatal de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia de Género define las acciones que las autoridades estatales deben implementar para, entre otras cosas, el diseño de un modelo de atención a víctimas en centros de atención y refugios (Art. 29)
- Como obligación del gobierno estatal se establece, entre otras la siguiente:
 - “Establecer programas de apoyo económico temporal, dirigido a víctimas de violencia familiar, que hayan denunciado ante la autoridad competente ese delito y, que no cuenten con recursos económicos ni sociales que le permitan condiciones mínimas de independencia. Para tener derecho a este apoyo equivalente a un salario mínimo vigente diario, la víctima deberá participar en un tratamiento psicológico especializado y gratuito, que favorezca su empoderamiento y repare el daño causado por dicha violencia. Así mismo, la permanencia de la víctima en el tratamiento psicológico no podrá ser mayor a noventa días naturales, a menos que persista su inestabilidad psicológica o su situación de riesgo”
- La Procuraduría de Justicia y los municipios colaborarán en la creación de refugios con el Inmujeres (Art. 36, 40)
- Inmujeres en coordinación con las autoridades que integran el Sistema Estatal para la Atención, Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres, diseñarán y evaluarán el modelo de atención a víctimas en los refugios e impulsará la creación de éstos (Art. 38)

- Entre las órdenes de protección preventivas que pueden ser emitidas por los jueces civiles se encuentra la canalización de la víctima y sus hijas e hijos a un refugio temporal (Art. 44). Son otorgadas “a petición fundada del Ministerio Público”.
- Autoridades estatales y municipales deberán garantizar a las víctimas el acceso a refugio y apoyo económico temporal cuando carezcan de recursos económicos y “sociales” que les permitan “condiciones mínimas de independencia” (Art. 49)

6.11.2 Principios

- Mismos principios que en la LGAMVLV pero ligeramente más específicos, por ejemplo, no se hace referencia simplemente a la “No discriminación” sino a la “No discriminación por motivo de género”. Esto podría resultar problemático, dado que la discriminación de género varía en función de otras variables como la preferencia sexual o la etnia. Dependerá del resto de la redacción de la ley que se abra el espectro de este principio (Art. 5)
- Sí se contemplan los derechos específicos que la LGAMVLV reconoce a las mujeres indígenas (Art. 9)
- No se abre el espectro de la discriminación que quedó acotado al “género” en el artículo 5, ni se mencionan otros aspectos específicos en que pudiera versar –y, por tanto, evitarse- la discriminación.

6.11.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- El concepto de “violencia de género” es similar al contenido en la LGAMVLV, pero no contempla únicamente los resultados (de sufrimiento o daño) sino que los actos u omisiones sean cometidos con la finalidad de obtener tales resultados. (Art. 7)
- Conceptos de víctima y agresor son adecuados, pues hacen referencia al ejercicio o padecimiento de violencia de género. (Art. 7)
- En lugar de “tipos” de violencia, se establecen “clases” (Art. 8). Entre esas clases, están las conductas que en la LGAMVLV se califican como tipos de violencia: económica, patrimonial, física, psicológica y sexual. Adicionalmente, se consideran como clases la “violencia obstétrica” y el “acoso moral en el trabajo”.
- La violencia económica y la patrimonial no se plantean en razón de la “supervivencia económica” como en la ley federal y en varias leyes estatales, sino en razón de la “independencia económica” de la víctima.
- La violencia física y psicológica se definen en términos parecidos a aquéllos contemplados en la LGAMVLV.
- La violencia sexual, tal cual es definida, permite entender a una persona de cualquier sexo como potencial agresor(a), pues no hace referencia alguna a la “supremacía

masculina” ni a término alguno que sugiera que el agresor ha de entenderse como perteneciente al sexo masculino.

- “La Violencia obstétrica: Cualquier acto o trato deshumanizado que ejerza el personal de salud sobre las mujeres en la atención médica que se les ofrece durante el embarazo, el parto y puerperio, tales como omitir atención oportuna y eficaz de las urgencias obstétricas, obstaculizar el apego precoz del niño con la madre sin causa médica justificada, alterar el proceso natural de parto de bajo riesgo mediante el uso de técnicas de aceleración, y practicar el parto vía cesárea existiendo condiciones para el parto natural, estas dos últimas, sin obtener el consentimiento informado de la mujer”
- El concepto de violencia obstétrica no contempla, al menos explícitamente, situaciones en que esté en riesgo la vida o la salud de la mujer ni tampoco se hace mención al aborto, por mencionar algunas posibilidades que pudieran considerarse en esta noción.
- “Acoso moral en el trabajo: Es un conjunto sistemático y prolongado en el tiempo de conductas ofensivas, intimidatorias, vejatorias, humillantes y degradantes que tiene por finalidad o produce como resultado el menoscabo de la moral de la mujer trabajadora, de su estima personal y/o profesional. El propósito del acoso moral es obtener el sometimiento total de la acosada o su salida definitiva de la organización.”
- Este concepto no hace alusión al hostigamiento o al acoso sexual en el trabajo, como tampoco lo contemplan las modalidades de violencia definidas, respectivamente en los artículos 12 y 13: “violencia de género en el ámbito laboral” y “violencia de género en el ámbito escolar”. Esta omisión es relevante, dado el énfasis que marca la LGAMVLV en la necesidad de difundir socialmente el carácter delictivo del hostigamiento y del acoso sexuales, así como de emprender medidas para sancionarlos y evitarlos.
- La “violencia de género en el ámbito familiar” (Art. 10) se define de manera más acotada que en la LGAMVLV, con lo cual se excluyen posibles conductas que en ésta sí quedarían abarcadas. El concepto no incluye a las relaciones “de hecho” y explícitamente plantea la necesidad de que agresor y víctima cohabiten o hayan cohabitado.

6.11.4 Funciones y servicios de los refugios

- “Refugios: A los albergues, centros o establecimientos constituidos por organismos o asociaciones civiles o del Estado para la atención y protección de las víctimas de la violencia de género” (Art. 7)
- El refugio como un derecho de las víctimas de violencia de género (Art. 6)
- Entre los servicios que deben ofrecer los refugios están, además de los contemplados en la LGAMVLV (Art. 50), los siguientes:

- “III. Gestión de protección legal para la víctima, testigos y denunciante de violencia de género;
- Seguimiento a los procesos de indagatoria y judiciales;
- Intervención especializada de trabajadoras sociales;
- XI. Gestión de vivienda.”
- Entre las funciones de los refugios (Art. 51), además de las contempladas en la LGAMVLV, está la siguiente:
 - “IV. Promover la cultura de denuncia de la violencia contra las mujeres en el marco de la eficacia de las instituciones, para garantizar su seguridad y su integridad; así como brindarles información respecto al derecho que tiene la víctima de violencia familiar que denuncia, a recibir un apoyo económico temporal cuando no cuente con recursos económicos ni sociales que le permitan condiciones mínimas de independencia;”

6.12 LEY PARA PREVENIR, ATENDER Y ERRADICAR LA VIOLENCIA EN EL ESTADO DE GUANAJUATO

6.12.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El/la titular de la Secretaría de Salud podrá:
 - “IV. Canalizar a las víctimas a las instituciones que prestan atención y protección especializada a las mujeres, para su resguardo y protección;” (Art. 21)
- Inmujeres deberá:
 - “XII. Promover y vigilar que la atención ofrecida en las diversas instituciones públicas o privadas, sea proporcionada conforme al modelo de atención implementado;” (Art. 24)
- El DIF deberá:
 - “IV. Canalizar a refugios públicos o privados a las víctimas y, en su caso, a sus hijos e hijas en estado de riesgo, y dar seguimiento hasta su reintegración al medio socio-familiar;” (Art. 26)
- Estado y municipios deberán atender a las víctimas en estricto apego a los derechos previstos en esta ley (Art. 28). Deberán contar con refugios, coordinándose con los sectores social y privado (Art. 30)

6.12.2 Principios

Mismos principios rectores que en LGAMVLV

6.12.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- Mismos tipos de violencia que en LGAMVLV, pero concepto la violencia económica contempla todo acto que dañe la economía de la mujer, con lo cual resulta más amplio que en la LGAMVLV porque no se limita a la supervivencia o independencia económica. Se incluyen como “tipos” lo que en la LGAMVLV se consideran “modalidades”: violencia feminicida, violencia laboral y violencia docente (las dos últimas se definen en el artículo siguiente también como modalidades). Se incluye también la “violencia obstétrica”:
- “VIII. Violencia obstétrica: es todo acto u omisión intencional, por parte del personal de salud, que dañe, lastime o denigre a la mujer durante el embarazo y parto, así como la negligencia en su atención médica” (Art. 5)
- La definición de violencia familiar es similar a la de la LGAMVLV (Art. 6)
- Art. 2:
 - “VIII. Refugio: los albergues o establecimientos constituidos para la atención y protección de las víctimas y sus hijos menores e incapaces
 - XI. Víctima: la mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia, así como sus familiares o personas que tengan o hayan tenido relación o convivencia con la misma y que sufran, hayan sufrido o se encuentren en situación de riesgo por motivo de la violencia ejercida en su contra; y
 - XII. Violencia contra las mujeres: cualquier acción u omisión que les cause a las mujeres daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público”
- El concepto de víctima es amplio, pues incluye a más personas que aquella directamente afectada. Ni este concepto ni el de “agresor” ni el de “violencia contra las mujeres” contemplan la pertenencia al género femenino como factor motivante.

6.12.4 Funciones y servicios de los refugios

- Corresponde a Estado y municipios (art. 16):
 - “VII. Establecer y operar refugios para la atención y protección de las víctimas conforme al modelo de atención diseñado por el Consejo Estatal;”
- “Artículo 31. Los refugios funcionarán y operarán de acuerdo al modelo aprobado por el Consejo Estatal.”

- Entre los derechos de las víctimas (Art. 29) está el contar con refugio y, en casos de violencia familiar, que sus hijas e hijos reciban también refugio con ella.
- Funciones y servicios de refugios son similares a los de la ley federal (Arts. 32 y 34)
- El artículo 33 prevé que el personal de los refugios deberá tener una formación, especialización y actualización permanente.
- “Artículo 35. Los refugios contarán con áreas de atención de emergencia para estancias de las víctimas y, en su caso, hijas e hijos, hasta por setenta y dos horas.”

6.12.5 Otros aspectos

- Hace referencia al acoso y al hostigamiento sexuales como parte de la violencia laboral y docente (como ámbito y no como tipo), pero no los define.
- No se incluyen los derechos específicos que la ley federal reconoce a mujeres indígenas y no se desarrolla el principio de “no discriminación” en torno a aspectos específicos como puede ser la preferencia sexual.
- No se contempla la Alerta de Violencia de Género

6.13 LEY NÚMERO 553 DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO

6.13.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Establece coordinación entre niveles de gobierno estatal y municipal para la aplicación de la ley. (Arts. 3 y 8)
- Se prevé que los dependencias estatales y municipales impulsarán la instalación y mantenimiento de refugios para la atención y protección de las víctimas de violencia” (Arts. 12 y 59)
- Se prevé que la Secretaría de la Mujer colaborará con las instituciones estatales en el diseño y evaluación del modelo de atención para los refugios. (Arts. 53)
- Faculta a las autoridades estatales y municipales a canalizar a mujeres víctimas de violencia a refugios cuando se requiera. (Art. 67)
- Corresponde a la Secretaría de la Mujer canalizar a las víctimas a programas reeducativos integrales. (Art. 53)
- Hay una sección dedicada a una serie de responsabilidades que se atribuyen a las organizaciones civiles: vigilar el cumplimiento del Programa Estatal, solicitar la Declaratoria de alerta de género y auxiliar a las instancias integrantes del Sistema Estatal en el cumplimiento de la ley. (Art. 60)

6.13.2 Principios

Enuncia sin definir seis principios rectores que fundamentan la ley:

- I. La igualdad jurídica entre hombres y mujeres;
- II. La no discriminación;
- III. El derecho a tener una vida libre de violencia;
- IV. La libertad de las mujeres (sic)
- V. El respeto a la dignidad de las mujeres; y
- VI. La perspectiva de género. (Art. 6)

6.13.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- La definición de violencia contra las mujeres es acorde a ley federal. Las definiciones de “víctima” y de “persona agresora”, pero no contempla la pertenencia de la víctima al género femenino como factor motivante (Art. 5)
- Cabe destacar que en el catálogo de definiciones incluye:
 - “VII. Tolerancia de la Violencia: La acción o inacción permisiva de la sociedad o del Estado, que favorece la existencia de la violencia e incrementa la prevalencia de conductas abusivas y discriminatorias hacia las mujeres;
 - Estado de Riesgo: Es la característica de género, que implica la probabilidad de un ataque social, sexual o delictivo individual o colectivo, a partir de la construcción social de desigualdad y que genera en las mujeres miedo, intimidación, incertidumbre o ansiedad ante un evento impredecible de violencia;
 - X. Lesiones infamantes: aquel daño corporal cuya visibilidad y exposición pública genere indignación, estupor e induzca al miedo, máxime cuando se presenta en zonas genitales;
 - XII. Mujer: la persona del sexo femenino, independientemente de su edad
 - XIX. Homofobia: El odio irracional hacia personas con preferencia sexoafectiva homosexual” (Art. 5)
- La definición de violencia familiar que aporta está armonizada con la Ley General y enuncia, no limitativamente, diversos actos típicos de esta violencia (Art. 10)
- Comprende los mismos tipos de violencia que la Ley General (Art. 9)

6.13.4 Funciones y servicios de los refugios

- “Refugios: son los centros o establecimientos constituidos por instituciones gubernamentales y por asociaciones civiles, para la atención y protección de las mujeres y sus familias víctimas de violencia” (Art 5)
- No contempla de manera expresa el derecho de la víctima a la atención temporal en un refugio.
- Funciones y servicios de refugios similares a LGAMVLV (Arts. 61 y 63).
- En el resto, en general, se encuentra en concordancia con la LGAMVLV.

6.15 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE HIDALGO

6.15.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El gobierno estatal, municipal se coordinarán con el gobierno federal en el ámbito de sus respectivas competencias para la atención, prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres (Arts. 1, 41, 42)
- Corresponde al Gobernador del Estado: (Art. 40)
 - “XVII. Impulsar la creación de refugios para las víctimas conforme al modelo de atención diseñado por el Sistema Estatal;”
- Corresponde al Instituto Hidalguense de las Mujeres (Art. 47):
 - “V. Colaborar con las instituciones del Sistema en el diseño y evaluación del modelo de atención a víctimas en los refugios;”
- Corresponde a los municipios (Art. 48):
 - “VII. Apoyar la creación de refugios seguros para las víctimas;”
- En el artículo 8 se especifica que los modelos de atención, prevención y sanción que establezcan el Estado y los municipios deberán considerar entre otras cosas:
 - “V. Favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios para las víctimas y sus hijas e hijos menores de edad; la información sobre su ubicación será secreta y proporcionarán apoyos psicológico y legal, especializados y gratuitos. Las personas que laboren en los refugios deberán contar con la cédula profesional correspondiente a la especialidad en que desarrollen su trabajo;”
- En el artículo 36 relativo al Programa Integral para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres deberá considerarse en su implementación:
 - “XII. Diseñar un modelo integral de atención a los derechos fundamentales de las mujeres que deberán instrumentar dependencias, entidades y las

instituciones públicas y privadas y los refugios encargados de la atención de las mujeres víctimas de violencia;”

- Se señala como un derecho de las víctimas contar un refugio en los casos en que se requiera asegurar su protección e integridad (Art. 51)
 - “ARTÍCULO 51.- Las víctimas de cualquier tipo y modalidades de violencia tendrán los derechos siguientes:
 - IV. Contar con un refugio, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 53;
 - VI. En los casos de violencia familiar, las mujeres que tengan hijas o hijos menores de edad podrán acudir a los refugios con éstos.”

6.15.2 Principios

- Contiene seis principios rectores (Art. 3). Además de los de la LGAMVLV, contempla los siguientes:
 - “V. El pluralismo social y la multiculturalidad de las mujeres y;
 - VI. La perspectiva de género”

6.15.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- Contiene el término de “violencia contra las mujeres” y guarda similitud con el concepto aportado en la LGAMVLV. (Art. 4)
- Las definiciones de “víctima” y “agresor” no contemplan la pertenencia al género femenino como factor motivante de la violencia. En el concepto de “agresor” comprende tanto a personas físicas como personas morales. (Art. 4)
- Comprende el concepto de “agravio comparado” dentro de sus definiciones y al respecto, señala:
 - “Art. 4. XIV.- Agravio Comparado: implica un trato desigual de las mujeres dentro del marco jurídico del Estado, en relación con otro Estado e incluso de procedimientos y trámites de índole administrativa.”
- Los tipos y modalidades de violencia son similares a los de la LGAMVLV, pero la definición de “violencia física” no hace alusión a la supremacía masculina ni a concepto alguno que conduzca a concebir al agresor como perteneciente exclusivamente al sexo masculino (Art. 5)
- El artículo 6 define la violencia familiar en términos similares a los de la LGAMVLV, considera las relaciones de hecho y de concubinato.

6.15.4 Funciones y servicios de los refugios

- El refugio como derecho de las víctimas (art. 51)
- Esta ley contiene un capítulo sobre los refugios para las víctimas de violencia, comienza a partir del artículo 52 y básicamente aborda las funciones de los refugios, los servicios que éstos prestarán y menciona algunos plazos relativos al tiempo que las víctimas de violencia pueden permanecer en los refugios.
- En el artículo 52 se describen las funciones de los refugios, mismas que concuerdan con las definidas en la LGAMVLV.
- En cuanto a los servicios que deben prestarse en los refugios: esta ley no contempla los programas reeducativos integrales, ni la bolsa de trabajo. (Art. 54)
- No se aborda en la ley los lineamientos, pautas o directrices que deben considerarse en la implementación del modelo de atención a víctimas en los refugios que corresponde diseñar al Sistema Estatal.

6.15.5 Otros aspectos

- No especifica aspectos sobre los que puede versar la discriminación, como es la preferencia sexual.
- No reconoce los derechos específicos que la LGAMVLV contempla en relación con las mujeres indígenas.

6.16 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL ESTADO DE JALISCO

6.16.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Municipio y Estado, coordinadamente, deberán implementar medidas vs. violencia contra las mujeres (Art. 4)
- “Artículo 8°. Toda autoridad administrativa deberá ejercer sus funciones con una visión para abatir la desigualdad, la injusticia, la discriminación y la jerarquización de las personas, basada en la construcción social de la diferencia sexual, y que tiene como fin edificar una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan los mismos derechos, oportunidades y obligaciones para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.”
- El Inmujeres deberá promover al instalación de refugios para las mujeres víctimas (Art. 20)
- El Estado deberá coadyuvar con las instituciones de atención a víctimas (Art. 25)

- La Secretaría de Salud tiene la siguiente facultad (Art. 30):
 - “IV. Valorar, en los casos de violencia, la situación de riesgo y derivar a las víctimas de violencia, a las dependencias que brinden el servicio necesario o en caso de peligro inminente a los centros de refugio temporal”
- Inmujeres deberá colaborar con el Sistema Estatal en el diseño y evaluación del modelo de atención a mujeres víctimas de violencia, así como promover la creación de unidades de atención y protección a víctimas de violencia (Art. 34)
- Es al Instituto Jalisciense de Asistencia Social al que corresponde:
 - “II. Apoyar, gestionar y suministrar recursos económicos para coadyuvar con el estado para el establecimiento de los centros de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia”
- Corresponde al DIF:
 - “II. Proporcionar atención, asesoría jurídica y tratamiento psicológico, especializado y gratuito a las víctimas de violencia, que favorezcan su empoderamiento, a través de los Centros de Refugio Temporal;
 - III. Gestionar, operar, apoyar y suministrar, en coordinación con los demás integrantes del Consejo, los recursos económicos necesarios para el establecimiento de una red estatal de centros de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia y de centros de atención y centros de rehabilitación para agresores”
- “Artículo 39. Corresponde al Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, además de lo establecido en otros ordenamientos:
 - Diseñar, instrumentar y operar, en coordinación con los miembros del Consejo, los modelos de atención integrales para agresores y mujeres víctimas de violencia;
 - Operar los Centros de Refugio Temporal para mujeres víctimas de violencia y los Centros de Atención y Rehabilitación para agresores;
 - Diseñar, instrumentar y operar, en coordinación con los miembros del Consejo, los modelos de atención integrales para agresores;
 - Promover la celebración de convenios con los ayuntamientos de la entidad a efecto de coordinar, capacitar y supervisar a los profesionistas en la aplicación de los programas de atención integral para víctimas y agresores; y
 - Las demás que señale esta ley o su reglamento”

- Los municipios deberán apoyar la creación de refugios temporales para mujeres víctimas de violencia (Art. 41)

6.16.2 Principios

Se enuncian cuatro principios rectores que no se definen, entre los que está el “respeto irrestricto de los derechos fundamentales de las mujeres” además de los contemplados en la LGAMVLV (Art. 5)

6.16.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- El concepto de “violencia contra las mujeres” se define en términos similares a los contemplados en la LGAMVLV. (Art. 11)
- No hay definiciones de “víctima” y “agresor”
- No define tipos de violencia. En su lugar, contempla la siguiente disposición:
 - “Artículo 10. Los gobiernos Estatal y Municipal procurarán erradicar cualquier acción u omisión ilícita y antijurídica, que por razón de discriminación, genere o pueda dar como resultado un daño psicológico, moral, físico, patrimonial, sexual o que menoscabe la dignidad de las mujeres “
- El artículo 11 define la violencia familiar en los siguientes términos:
 - “I. Violencia en el ámbito familiar en contra de las mujeres, se considera a la ejercida dentro o fuera del domicilio de la víctima, cometida por un agresor con quien se tiene o se ha tenido un parentesco por consanguinidad o afinidad, o derivada de una relación de concubinato o matrimonio”
- Contempla las modalidades de violencia contenidas en la LGAMVLV, pero definidas en términos ambiguos pues tampoco describen tipos de violencia ni sirven, por tanto, para delimitar las conductas violentas que deberían ser legalmente sancionadas o combatidas.

6.16.4 Funciones y servicios de los refugios

- Las mujeres víctimas de violencia familiar y sus hijas e hijos tienen derecho a refugio (Art. 9)
- La atención a mujeres víctimas de violencia debe seguir ciertos lineamientos y, entre ellos, está la “uniformidad” (Art. 46): “IV. Uniformidad: Las dependencias deberán coordinarse para asegurar la uniformidad, la calidad y seguimiento de los casos, elaborando protocolos de atención médica, psicológica y jurídica;”. Esta disposición deja fuera a las instituciones privadas que presten atención a mujeres víctimas de violencia.

- Se dispone que el modelo de atención a mujeres víctimas de violencia, siga las siguientes etapas (Art. 47): identificación de la problemática, determinación de prioridades, orientación y canalización, y seguimiento.
- “Artículo 48. Cada dependencia deberá expedir una constancia que contenga la información sobre los servicios brindados y las etapas cubiertas de acuerdo al modelo de atención, que sirvan tanto para garantizar el seguimiento institucional, como para que la víctima pueda utilizarlos como comprobantes ante sus centros laborales.”
- Los refugios como estancias para recibir a mujeres víctimas de violencia y a las “víctimas indirectas” (término que no es definido) (Art. 51)
- “Artículo 52. Los centros de refugios temporales deberán ser lugares seguros, higiénicos, debidamente protegidos para evitar el ingreso del agresor. La dirección del centro podrá negar información de su ubicación y del nombre de las víctimas protegidas a personas no autorizadas por la autoridad que conoce del caso. Para ese efecto se considerará como información confidencial, cuando se trate de la aplicación de la Ley de Transparencia e Información Pública del estado de Jalisco.” De esto se infiere que “la dirección del centro” tiene la facultad discrecional de negar u otorgar la citada información y que las mujeres refugiadas deberán someter al conocimiento de una autoridad (no especificada) y a un proceso de carácter legal (no especificado) los actos de violencia que padecen (esto va en contra del principio de autodeterminación de las mujeres, quienes tienen la facultad de denunciar o no tales hechos ante las autoridades y la ley les debe reconocer tal facultad)
- “Artículo 53. Dentro de los centros de refugios temporales se brindarán los siguientes servicios:
 - Atención médica y psicológica gratuita;
 - Orientar a las víctimas para que obtengan asesoría jurídica gratuita;
 - Educación en materia de derechos de las mujeres y prevención de violencia;
 - Capacitación para el desarrollo de habilidades para el empleo; y
 - Bolsa de trabajo, con la finalidad de que puedan tener actividad laboral remunerada.”
- De esto se infiere que en los centros **no se brinda asesoría jurídica** a las víctimas y también que se les responsabiliza, después de recibir cierta educación (no especificada), de prevenir “la violencia” (sin especificar de qué tipo o ejercida por quién –por ellas mismas o por alguien más-).
- “Artículo 54. La operación de los centros de refugio temporal para mujeres víctimas de violencia estará a cargo del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, quien ejercerá esta facultad a través del Consejo Estatal para la Prevención y Atención

de la Violencia Intrafamiliar. En relación con los centros de refugio temporal tendrán las siguientes obligaciones:

- Aplicar en forma integral los principios y lineamientos en atención a mujeres víctimas de violencia;
 - Otorgar seguridad a las personas que se encuentran bajo su resguardo;
 - Propiciar la rehabilitación física, emocional y psicológica de las mujeres víctimas de violencia;
 - Las inherentes al cuidado, protección y asistencia de las personas que se encuentran bajo su resguardo; y
 - Las demás que les otorguen la presente ley y los demás ordenamientos aplicables a la materia”
- No se prevé que instituciones privadas tengan a su cargo refugios. No se prevé asesoría jurídica a las víctimas ni, de modo específico, vestido, calzado o alimentos.
 - No se prevén las órdenes de protección establecidas en la LGAMVLV. En su lugar, hay un capítulo denominado “Medidas de protección” consistente en dos artículos, uno de los cuales remite a la legislación penal y civil para la emisión de “medidas de protección y cautelares” y otro que prevé un arresto de hasta 36 horas impuesto por “la autoridad administrativa competente” en caso de riesgo o peligro para la “integridad física o patrimonial” de la víctima.

6.17 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL ESTADO DE MÉXICO

6.17.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El Programa Estatal (Art. 37) contemplará los lineamientos para:
 - “XIII. Diseñar un Modelo integral de atención a los Derechos Humanos y la ciudadanía de las mujeres que deberán”
- El gobierno del Estado deberá coadyuvar con instituciones públicas o privadas para la atención a víctimas (Art. 40) y:
 - “XXIII. Impulsar la creación de refugios para la atención y protección de las mujeres que viven situaciones de violencia, sus hijas e hijos, conforme al Modelo de Atención diseñado por el Sistema Estatal de acuerdo a lo establecido en la Ley General;”
- El art. 46 establece que la Secretaría de Desarrollo Social deberá:

- “IX. Coadyuvar a la creación de refugios para las mujeres víctimas de violencia conforme al Modelo de Atención diseñado por el Sistema Nacional;”
- Con forme al artículo 49, el DIF deberá:
 - “III. Brindar la información, la asistencia y el patrocinio jurídico y en caso de requerirse, remitir a la víctima a un refugio, así como a sus familiares;”
- “Artículo 50.- Corresponde al Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social:
 - IV. Colaborar con los integrantes del Sistema Estatal en el diseño y evaluación del modelo de atención a víctimas en los refugios;
 - IX. Crear refugios para las mujeres en situación de violencia conforme al modelo de atención diseñado por el Sistema Estatal;”
- Según al art. 51, corresponde a la Procuraduría General de Justicia:
 - “XVIII. Ejecutar medidas para ofrecer, enviar y/o trasladar a la víctima a un refugio, así como a sus familiares;
 - XIX. Auxiliar a la víctima para el reingreso al domicilio, al centro de trabajo o educativo, para la obtención de objetos de uso personal y documentos de identidad y para realizar el inventario de bienes muebles e inmuebles;”
- Los municipios deberán apoyar la creación de refugios (Art. 54). Las autoridades estatales y municipales deberán crear refugios seguros para las víctimas (Art. 55).

6.17.2 Principios

Mismos principios que en LGAMVLV (art. 6)

6.17.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- El art. 3 contempla, entre otros, los siguientes conceptos:
 - “I. Violencia de Género: Al conjunto de amenazas, agravios, maltrato, lesiones y daños asociados a la exclusión, la subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y las niñas y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades. La violencia de género contra las mujeres y las niñas involucra tanto a las personas como a la sociedad en sus distintas formas y organizaciones, comunidades, relaciones, prácticas e instituciones sociales y al Estado que la reproduce al no garantizar la igualdad, al perpetuar formas legales, jurídicas, judiciales, políticas androcéntricas y de jerarquía de género y al no dar garantías de seguridad a las mujeres.
 - La violencia de género se ejerce tanto en el ámbito privado como en el ámbito público manifestándose en diversos tipos y modalidades como la familiar, en la

comunidad, institucional, laboral, docente y feminicida de manera enunciativa y no limitativa

- XX. Formación General: Premisas teóricas, metodológicas y conceptos fundamentales sobre la perspectiva de género que deben recibir todas y todos los servidores públicos que integran la administración pública local, con la finalidad de incorporar esta visión al diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas, las acciones y los programas de su competencia, así como en sus relaciones laborales;
- XXI. Especialización: Son los conocimientos específicos construidos desde la perspectiva de género que deben articularse con la disciplina académica de las y los funcionarios, a fin de aplicar y asegurar la igualdad entre mujeres y hombres, los derechos humanos de las mujeres y el derecho a una vida libre de violencia. El CEMYBS será la instancia encargada de diseñar e instrumentar la formación de las y los servidores públicos, vía cursos, seminarios, talleres, diplomados y/o especialidades académicas;
- XXII. Actualización: Proceso permanente de formación, desde la perspectiva de género, con la finalidad de incorporar a la administración y gestión pública los avances y nuevas perspectivas en materia de igualdad, equidad y derechos humanos de las mujeres; la formación, especialización y actualización deben entenderse como parte de un proceso integral y continuo de comprensión y conocimiento de la perspectiva de género;
- XXV. Refugios: Son los centros o establecimientos constituidos por instituciones gubernamentales y por asociaciones civiles para la atención y protección de las mujeres y sus familias víctimas de violencia;”
- No hay definición de agresor y la de “víctima” no contempla la pertenencia al género femenino como factor motivante de la violencia.
- Contempla los mismos tipos de violencia que la LGAMVLV (Art. 7), definidos en términos similares.
- Definición de violencia familiar en términos similares a LGAMVLV (Art. 8)
- “Artículo 8 Bis.- Con el objeto de contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres dentro de la familia, el Poder Legislativo, en el respectivo ámbito de su competencia, considerará:
 - Establecer la violencia familiar como restricción para el régimen de convivencia así como impedimento para la guarda y custodia de niñas y niños; y
 - Modificar los ordenamientos penales para establecer que cualquier persona que tenga conocimiento de hechos que constituyan delitos de violencia

familiar puedan denunciar y posteriormente la víctima la ratifique en el término de 10 días.”

6.17.4 Funciones y servicios de los refugios

- Entre los derechos de las mujeres víctimas está el contar con refugio y refugiarse con sus hijas e hijos en casos de violencia familiar (Art. 56).
- Las funciones y servicios de los refugios en términos similares a LGAMVLV (Arts. 58 y 60)
- “Artículo 64.- Los Gobiernos Estatal y Municipales, con la participación que corresponda de los sectores social, civil y/o a través de la junta de Asistencia Privada promoverán el establecimiento de mecanismos para proveer de los apoyos necesarios para que los refugios cumplan con su objeto.”
- El artículo 58 prevé lo siguiente:
 - “A las personas indígenas, se les deberá brindar información y atención en su lengua”

6.17.5 Otros aspectos

- No hace referencia a aspectos específicos sobre los que puede versar –y suele- versar la discriminación, como es la preferencia sexual.

6.18 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

6.18.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Los tres órdenes de gobierno se coordinarán para la atención, prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres (Art. 1)
- La Secretaría de la Mujer deberá registrar e integrar el modelo estatal de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres; deberá impulsar la creación de refugios para mujeres víctimas de violencia familiar y sus hijas e hijos; proporcionar asistencia y “protección social” a las mujeres víctimas en los centros y refugios a su cargo (Art. 61)
- El Gobernador del Estado deberá (art. 54):
 - “VII. Impulsar la creación de refugios para las víctimas conforme al Modelo de Atención diseñado por el Sistema Estatal;”

- El DIF establecerá en los centros y refugios a su cargo un sistema para generar información estadística en materia de violencia de género (Art. 62)
- Los municipios deberán fomentar y promover la creación de refugios temporales (Art. 63)

6.18.2 Principios

- Mismos principios que los contemplados en la LGAMVLV (Art. 2)

6.18.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- El concepto de “violencia de género” se define en términos similares a los contemplados en la LGAMVLV. (Art. 6)
- Las definiciones de “víctima” y “agresor” no contemplan la pertenencia al género femenino como factor motivante de la violencia.
- Se define daño como “la afectación o menoscabo que recibe la mujer en su integridad física, psicoemocional o patrimonial, como consecuencia de la violencia de género” (Art. 6)
- Se define “violencia feminicida” en el art. 6 (catálogo de definiciones):
 - “XXII. 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 del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres”
- Los tipos y modalidades de violencia son similares a los de la LGAMVLV, pero la definición de “violencia física” no hace alusión a la supremacía masculina ni a concepto alguno que conduzca a concebir a la persona agresora como perteneciente exclusivamente al sexo masculino (Arts. 8-14)
- El artículo 8 define la violencia familiar en términos similares a los de la LGAMVLV y en el 9 se adiciona la mención a conductas específicas que han de considerarse típicas de esta violencia.

6.18.4 Funciones y servicios de los refugios

- “Refugios: Son los albergues, estancias, centros o establecimientos constituidos por instituciones gubernamentales y privadas para la atención y protección de las mujeres y sus hijas e hijos víctimas de violencia” (Art. 6)
- Del artículo 15 al 25 se establecen las medidas para un Modelo Único de Atención que servirá de base para la atención, prevención, sanción y erradicación de la violencia

contra las mujeres. En este modelo, se diseñará con base en el siguiente criterio, entre otros contemplados en el Programa Estatal:

- “VI. Favorecer la instalación y el mantenimiento de refugios, albergues o estancias, para las víctimas y sus hijas e hijos; la información sobre su ubicación será secreta y proporcionarán apoyo psicológico y legal especializados y gratuitos. Las personas que laboren en los refugios deberán contar con la cédula profesional correspondiente a la especialidad en que desarrollen su trabajo. En ningún caso podrán laborar en los refugios aquellas personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo de violencia”.
- “Artículo 23. En los refugios para mujeres que sufran violencia de género, además de las reglas establecidas en el presente Capítulo, deberán observar los siguientes derechos:
 - I. El respeto a su integridad y al ejercicio pleno de sus derechos;
 - II. La protección inmediata y efectiva por parte de las autoridades, con la garantía de refugios seguros;
 - III. El derecho de elección sobre las opciones de atención, previa recepción de la información veraz y suficiente que les permita decidir;
 - IV. La atención, por personal especializado, en los servicios de asesoría jurídica, atención psicoterapéutica y médica;
 - V. La obtención de los apoyos gratuitos de hospedaje, alimentación, vestido, calzado y servicios médicos; para ellas y sus hijos menores de edad;
 - VI. La valoración y educación, libres de estereotipos, de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación;
 - VII. La capacitación, que favorezca el desempeño de una actividad laboral y el acceso a bolsas de trabajo, que el Estado promueva, en caso de que así lo soliciten; y,
 - VIII. Los demás señalados en esta Ley y otras disposiciones legales.
- Artículo 24. Los refugios, con base en la perspectiva de género, deberán:
 - I. Operar conforme a la normatividad y lineamientos que establezcan las instancias competentes en la materia;
 - II. Proporcionar a las mujeres información jurídica y la información permanente y necesaria que les permita decidir sobre las opciones de atención que complementen los servicios del refugio; y,

- III. Mantener la confidencialidad sobre la ubicación de las instalaciones.
- Artículo 25. La permanencia de las mujeres en los refugios no podrá ser mayor a tres meses, a menos de que persista el estado de riesgo o de indefensión, para tales efectos el personal médico, psicológico y jurídico del refugio evaluará la condición de las mujeres. En ningún caso permanecerán contra su voluntad.”

6.18.5 Otros aspectos

- Se contempla el acoso sexual, pero no el hostigamiento sexual (art. 10)
- No se incluyen los derechos específicos que la ley federal reconoce a mujeres indígenas y no se desarrolla el principio de “no discriminación” en torno a aspectos específicos como puede ser la preferencia sexual (salvo en el apartado de las medidas que el Estado debe tomar en materia de violencia laboral y docente, art. 11)

6.19 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE MORELOS

6.19.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El gobierno estatal deberá impulsar la creación de refugios (Art. 51)
- La Secretaría de Finanzas (Art. 53) deberá:
 - “V.- Destinar recursos necesarios para la instalación y mantenimiento de refugios de mujeres que sufren violencia, que estén a cargo del Gobierno Estatal;”
- Inmujeres (art. 58) debe impulsar creación de refugios, al igual que los municipios (art. 60)

6.19.2 Principios

- A los principios de la LGAMVLV se añaden dos: multiculturalidad de las mujeres y perspectiva de género (Art. 6)

6.19.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- El concepto de “violencia contra las mujeres” similar al de la LGAMVLV. “Víctima” y “agresor” no contemplan la pertenencia de la víctima al género femenino como factor motivante de la violencia (Art. 4). Otros conceptos en este artículo:
 - “XVI.- Tolerancia de la Violencia: La acción u omisión permisiva de la sociedad o de las instituciones que favorecen la existencia o permanencia de la violencia, incrementando la prevalencia de la discriminación y violencia contra las mujeres;

- XIX.- Victimización: El impacto psicológico y emocional de cada tipo y modalidad de la violencia contra las mujeres;
- XXV.- Daño: Es la afectación o menoscabo que sufre una persona en su integridad física, psicológica, emocional o patrimonial, como consecuencia de violencia contra las mujeres”
- “Violencia familiar” definida en términos similares a ley federal, al igual que los tipos de violencia (Arts. 8 y 20)
 - “Artículo 22.- Todo modelo de atención que se implemente a favor de las mujeres en el Estado, para cualquier modalidad y tipo de violencia contra las mujeres deberá articularse a partir de:
 - I.- Su gratuidad y especialización;
 - II.- La atención integral e interdisciplinaria con perspectiva de género, sin favorecer patrones de conducta estereotipados;
 - III.- Un enfoque psicológico, jurídico y de restitución de los derechos de quien sufre la violencia contra las mujeres;
 - IV.- El fomento del ejercicio pleno de los derechos de las mujeres;
 - V.- La consideración de las relaciones de poder, de desigualdad y discriminación, que viven las mujeres, que mantienen el control y dominio sobre ellas y que pueden estar presentes en procedimientos de arbitraje o administrativos;
 - VI.- Evitar procedimientos de conciliación, mediación o en modalidades terapéuticas de pareja, tal y como lo señala la Ley General;
 - VII.- Abordajes psicoterapéuticos que han probado su efectividad, al disminuir el impacto de la violencia en las mujeres;
 - VIII.- Encaminarse hacia el empoderamiento y autodeterminación de las mujeres, y
 - IX.- La aprobación del Sistema Estatal, previo registro ante la Secretaría Ejecutiva.”
- “Artículo 23.- El Estado a través de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal, llevará un registro de los diferentes modelos que se implementen por las instituciones públicas en materia de atención, prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres con motivo del Programa Estatal respectivo, con la finalidad de contar con un inventario estatal de éstos, pudiéndose registrar los modelos privados de las organizaciones civiles que así los soliciten.” **Cabe hacer notar que las instituciones privadas no se contemplan en esta disposición.**

6.19.4 Funciones y servicios de los refugios

- **No se plantea el refugio como un derecho.**
- Lo que en la LGAMVLV se plantean como servicios del refugio, en esta ley se plantean como derechos de las mujeres refugiadas, mismos que han de contemplarse en el modelo de atención respectivo (art. 29), entre ellos está el siguiente:
- “IV.- La atención por personal psicológico, médico, docente y jurídico especializado para los servicios de asesoría jurídica, atención psicoterapéutica, médica y educación básica, física, artística, indígena y especial;”
- Las funciones de los refugios también son similares a las consideradas en la LGAMVLV (art. 30)

6.19.5 Otros aspectos

- No contempla los derechos específicos que la LGAMVLV reconoce a las mujeres indígenas (intérprete y defensor de oficio con conocimiento de su lengua y costumbres)

6.20 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE NAYARIT

6.20.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El art. 2 alude a la responsabilidad de los municipios de expedir las leyes y tomar las medidas presupuestales y administrativas correspondientes
- El Inmujeres debe registrar los modelos estatales de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia (Art. 60)
- Los municipios deben apoyar la creación de refugios (Art. 62)
- Inmujeres debe impulsar la creación de refugios (art. 60) y registrar los programas y modelos de atención, prevención, sanción y erradicación de violencia contra las mujeres.
- Gobierno estatal deberá impulsar creación de refugios (Art. 54)
- La Secretaría de Gobierno deberá elaborar el Programa Estatal (Art. 55)

6.20.2 Principios

- A los principios de la LGAMVLV se agregan 2:
 - “V. El pluralismo social y la multiculturalidad de las mujeres; y

- VI. La perspectiva de género que permite incorporar a la mujer como sujeto social.”

6.20.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- El artículo 23 contiene los mismos tipos de violencia que la LGAMVLV, sin embargo, no se contempla la pertenencia al género femenino como factor motivante.
- El artículo 4 contempla la siguiente definición que es crucial para entender los tipos de violencia que integren tal concepto como elemento en su definición:
 - “IV. Daño: Es la afectación o menoscabo que recibe una persona en su integridad física, psicoemocional o patrimonial, como consecuencia de la violencia de género.”
- Ese mismo artículo define también otros conceptos relacionados con el de violencia de género:
 - “VI. Estado de Indefensión: La imposibilidad aprendida o adquirida de defensa de las mujeres para responder o repelar cualquier tipo de violencia que se ejerza sobre ellas, como consecuencia de la desesperanza aprendida y condicionamiento social;
 - Estado de Riesgo: La probabilidad de un ataque social, sexual, delictivo individual o colectivo, a partir de la construcción social de desigualdad y discriminación, que genera miedo, intimidación, incertidumbre o ansiedad ante un evento impredecible de violencia;
 - XXI. Tolerancia de la Violencia: La acción u omisión permisiva de la sociedad o de las instituciones que favorecen la existencia o permanencia de la violencia, incrementando la prevalencia de la discriminación y violencia de género;
 - XXII. Violencia de Género: El mecanismo de control social de acción u omisión que se ejerce hacia las mujeres a partir de su género, que causa muerte, daño físico, sexual, psicológico, patrimonial, o económico, tanto en el ámbito público como en el privado; y
 - XXIII. Victimización: El impacto psicoemocional de cada tipo y modalidad de la violencia hacia las mujeres.”
- “Artículo 7.- La violencia familiar es todo acto de dominio, para intencionalmente someter, controlar o agredir de manera física, verbal, psicoemocional, sexual, patrimonial o económica a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar realizado por quien tenga vínculo por consanguinidad o haya tenido relación de parentesco por afinidad o civil, por matrimonio, concubinato, mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

- Artículo 8.- La violencia familiar de tipo sexual comprende además de los delitos sexuales previstos y sancionados en la legislación penal vigente del Estado, las infracciones a partir del patrón de conducta consistente en los actos u omisiones que induzcan a prácticas sexuales no deseadas o que generen dolor, la celotipia, manipulación o dominio de la pareja, las cuales alteran las diversas esferas de la autoestima y áreas de la personalidad. El daño se podrá acreditar con dictámenes médicos y en psicología victimal que señalen la sintomatología resultante del tipo de victimización, pero en ningún caso versarán sobre la veracidad de los hechos.
- Artículo 9.- La violencia familiar también incluye:
 - I. Selección nutricional en contra de la mujer;
 - II. La asignación exclusiva a cargo de las mujeres, de las actividades domésticas dentro del núcleo familiar;
 - III. La prohibición u obstaculización para iniciar o continuar con actividades escolares, laborales o sociales;
 - IV. Imposición vocacional en el ámbito escolar;
 - V. Crear o favorecer el estado de riesgo de las mujeres.”

6.20.4 Funciones y servicios de los refugios

- “Artículo 33.- Los modelos que se diseñen e implementen para los refugios de mujeres que sufren violencia de género, además de las reglas establecidas en el presente Capítulo, deberán tomar en consideración los siguientes derechos de las mujeres:
 - La protección y seguridad;
 - Evaluación del riesgo en que se encuentran;
- III.- El respeto a su integridad y al ejercicio pleno de sus derechos;
- IV.- La protección inmediata y efectiva por parte de las autoridades de refugios seguros. Por lo cual no se podrá proporcionar su ubicación a personas no autorizadas para acudir a ellos;
- V.- El derecho de elección sobre las opciones de atención, previa recepción con la información veraz y suficiente que les permita decidir;
- VI.- La atención por personal psicojurídico especializado;
- VII.- El apoyo gratuito de hospedaje, alimentación, vestido, calzado y servicios médicos para ella y para sus hijos menores de edad;

- VIII.- La admisión y permanencia en un refugio con sus menores hijos, por el tiempo que establezca el reglamento respectivo;
- IX.- La valoración y educación, libres de estereotipos de comportamiento o prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad y subordinación;
- X.- La capacitación, para el desempeño de una actividad laboral;
- XI.- La información sobre la bolsa de trabajo con que se cuente, con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada, en caso de que así lo soliciten; y
- XII.- Los demás señalados en esta Ley y otras disposiciones legales.”

6.20.5 Otros aspectos

- Tiene pocas disposiciones en materia de órdenes de protección y no especifica las establecidas en la LGAMVLV, pero remite al “reglamento de órdenes de protección” (Art. 47)
- No hace referencia a los derechos específicos que la LGAMVLV reconoce a las mujeres indígenas (intérpretes y defensores de oficio con conocimiento de su lengua y cultura)

6.21 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA, NUEVO LEÓN

6.21.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El Estado y los municipios, modificarán normas legales y adoptarán medidas conducentes para garantizar a mujeres vida sin violencia (Art. 2 y 3)
- Estado y municipios establecerán modelos para la atención especializada y gratuita de las víctimas de violencia, y favorecerán la instalación y mantenimiento de refugios para víctimas y para sus “familiares menores de edad o incapaces que habiten en el mismo domicilio” (Art. 15). Esto permite contemplar como un derecho de las víctimas no sólo el acceso al refugio por parte de sus hijas e hijos sino de un espectro mucho más amplio de familiares.
- El Programa Estatal contendrá las acciones que se deberán aplicar para brindar la atención especializada y gratuita a víctimas de violencia, así como para diseñar un modelo de atención a mujeres víctimas de violencia que se aplicará en centros de atención y refugios (Art. 28)
- Es obligación del Estado coadyuvar con las instituciones públicas y privadas que se dediquen a la atención de víctimas (Art. 31)
- Inmujeres colaborará con las instituciones del Sistema Estatal en el diseño y evaluación de modelos de atención para las víctimas en refugios, así como impulsar la

creación de centros o unidades de atención y protección a víctimas de violencia (Art. 33)

- Los municipios deberán apoyar la creación de refugios para mujeres víctimas de violencia y fortalecer los existentes (Art. 43)
- Entre los servicios que autoridades estatales y municipales deben dar a víctimas de violencia, está el refugio (Art. 44).
- “Artículo 47. En los casos en que persista algún riesgo para la integridad física de las víctimas y ofendidos de violencia, la autoridad u organismo competente deberá canalizar a las víctimas y ofendidos de violencia, a los refugios en los términos de esta Ley.”
- Estado y municipios, se coordinarán con sectores social y privado para creación de refugios (Art. 48)

6.21.2 Principios

- Principios de igualdad y no discriminación (Art. 1)
- Mismos principios que en la LGAMVLV (Art. 4) pero en lugar del principio de libertad está el de: “La promoción para el desarrollo integral de las mujeres”
- Las medidas estatales y municipales para la atención de mujeres víctimas se realizarán sin discriminación alguna (Art. 25)
- No habla de aspectos específicos sobre los que puede versar la discriminación –y que, por tanto, han de evitarse- como es la preferencia sexual, ni reconoce a las mujeres indígenas los derechos específicos contemplados en la LGAMVLV

6.21.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- “Refugios: Centros de alta seguridad con atención y protección multidisciplinaria para mujeres, menores e incapaces víctimas de violencia.” (Art. 5)
- El concepto de “violencia contra la mujer” es similar al de la LGAMVLV. (Art. 5)
- El concepto de “víctima” no contempla el género como factor motivante de la violencia. (Art. 5). No hay definición de agresor.
- En la definición de violencia psicológica (Art. 6) –como en la física y la sexual- se señala la necesidad de contar con un dictamen pericial para determinar si se ha sufrido tal tipo de violencia. No se alude a actos concretos que configuren este tipo de violencia, pero la definición abarca elementos similares a los de la ley federal.
- La definición de violencia física resulta contradictoria en sus propios términos pues el daño corporal es un elemento necesario pero señala que pueden o no existir lesiones:

- “Artículo 6. Los tipos de violencia contra las mujeres son:
 - II. Física: El acto que causa daño corporal no accidental a la mujer, usando la fuerza física o algún otro medio que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas, en base al dictamen emitido por los especialistas en la materia;”
- La violencia sexual y la económica se establecen en términos similares a los contemplados en la LGAMVLV (Art. 6)
- La violencia patrimonial se define en términos más amplios que en la ley federal, pues contempla como tal no sólo a los actos que afecten la supervivencia de la víctima sino a aquéllos que, en general, dañen sus bienes patrimoniales. Se contemplan tanto los bienes exclusivos como los que están en co-propiedad (Art. 6).
- La violencia familiar se define en términos similares a la ley federal salvo por un importantísimo aspecto: no contempla las relaciones de hecho. (Art. 8)

6.21.4 Funciones y servicios de los refugios

- Las víctimas tienen derecho a refugio y se aclara que en los casos de violencia familiar los familiares menores de edad o incapaces de la víctima que cohabiten con ella, podrán también recibir refugio (Art. 45)
- “Artículo 49. Las personas que laboren en los refugios deberán contar en su caso, con cédula profesional correspondiente a la especialidad en que desarrollen su trabajo y en ningún caso podrán haber sido sancionados por ejercer algún tipo de violencia.
- Estos refugios deberán ser registrados y supervisados por la Secretaría de Salud. El Sistema deberá emitir el Reglamento para el funcionamiento de los refugios.”
- Las funciones y servicios previstas para los refugios son similares a los de la LGAMVLV (Arts. 50 y 52), excepto porque aquí se añade un servicio más:
- “Permitir la permanencia de las víctimas con sus familiares menores de edad o incapaces que habiten en el mismo domicilio” (Art. 52)
- No se contempla la violencia feminicida ni la alerta de violencia de género

6.21 LEY ESTATAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO, OAXACA

6.21.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Estado y municipios adecuaran su legislación y adoptaran medidas presupuestales y administrativas para garantizar a mujeres vida sin violencia, coordinándose en lo procedente con la Federación (art. 4)

- El Consejo Estatal para la Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia de Género contra las Mujeres validará los protocolos de operación de los refugios y evaluarán sus procedimientos de atención a víctimas (art. 42)
- En el Programa Estatal se establecerán estrategias y acciones, entre otras cosas, para:
 - “VII. Determinar la procedencia, ubicación, instalación y recursos de las Unidades de Atención Integral, Refugios para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia y Centros de Reeducción para Agresores;
 - VIII. Elaborar un modelo integral de atención a los derechos humanos y empoderamiento de las mujeres que deberán instrumentar las instituciones, los centros de atención y los refugios que atiendan a víctimas;”
- El Inmujeres deberá colaborar en el diseño de los procedimientos de atención a víctimas en los refugios (art. 58)
- El DIF deberá (art. 59):
 - “III. Brindar información, asistencia y asesoría jurídica y, en caso de requerirse, remitir a la víctima a un refugio, así como a sus familiares;”
- El Consejo Estatal para la Prevención y Control del Sida deberá (art. 69):
 - “III. Brindar tratamiento a las mujeres víctimas de violación sexual en las Unidades de Atención Integral y los Refugios;
 - IV. Capacitar en la materia, al personal de las Unidades de Atención Integral y los Refugios, responsable de brindar atención a las Víctimas;”
- Los municipios promoverán la creación de refugios (art. 70)
- “Artículo 83. Para la adecuada atención y protección a las víctimas de violencia las autoridades adoptarán, entre otras, las siguientes medidas:
 - III: Proporcionar temporalmente, un lugar seguro a las víctimas y a sus hijas e hijos, en el caso de violencia en el ámbito familiar, a efecto de garantizar su seguridad personal y sustraerlos de la situación de riesgo;”

6.21.2 Principios

- Mismos principios que en la LGAMVLV (Art. 5).

6.21.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- El concepto de “violencia contra las mujeres” similar al de la LGAMVLV. “Víctima” y “agresor” no contemplan la pertenencia de la víctima al género femenino como factor motivante de la violencia (Art. 6). Define también:

- “XIV. Alimentos: Comprenden la comida, el vestido, habitación y asistencia en caso de enfermedad”
- Mismos tipos de violencia que en LGAMVLV, pero la violencia patrimonial hace referencia a conductas que menoscaban el patrimonio y no sólo a aquéllos que se relacionan con la supervivencia de la víctima (art. 7)
- “Violencia familiar” definida en términos similares a ley federal (Art. 8)
- Los Estados y municipios conforme a criterios de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres instalarán y mantendrán refugios para las mujeres y sus hijas e hijos (art. 9)

6.21.4 Funciones y servicios de los refugios

- El refugio como un derecho (art. 21 y 84) para víctimas y sus hijas e hijos.
- “Artículo 72. La atención que se proporcione a las víctimas de violencia de género en el Estado, tendrá como fin salvaguardar su integridad, identidad y derechos, procurará su recuperación y la construcción de un nuevo proyecto de vida. Será gratuita, expedita y se proporcionará desde la perspectiva de género, mediante las Unidades de Atención Integral y los Refugios.”
- “Artículo 74. Los Refugios son espacios terapéuticos y temporales, en donde se brindará a las víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos, seguridad y servicios de hospedaje, alimentación, vestido y calzado, además de los señalados en el artículo anterior.”
- “Artículo 75. Las Unidades de Atención Integral y los Refugios contarán con una mujer responsable de su conducción y con el personal necesario para el cumplimiento de sus fines. La responsable y el personal deberán contar con cédula profesional, el perfil y aptitudes adecuadas para el tratamiento de los casos de violencia contra las mujeres.”
- Mismas funciones y servicios que en LGAMVLV, pero también se incluye Ludoteca (arts. 87 y 88)

6.21.5 Otros aspectos

- No contempla los derechos específicos que la LGAMVLV reconoce a las mujeres indígenas (intérprete y defensor de oficio con conocimiento de su lengua y costumbres)

6.22 LEY PARA EL ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL ESTADO DE PUEBLA

6.22.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Se prevé que el gobierno estatal y municipal se coordinarán con el gobierno federal en el ámbito de sus respectivas competencias para la correcta aplicación de la ley. (Arts. 2, 38, 49)
- **Esta ley NO contiene el concepto de “refugio”.** No hace mención en ninguna parte a los refugios para víctimas de violencia. Se alude solamente a “instituciones públicas o privadas” que define en su artículo 6 de la siguiente forma:
 - “IV.- Instituciones Públicas o Privadas: Las Instituciones públicas o privadas encargadas de la atención a las mujeres ofendidas por violencia, ya sean asociaciones, sociedades o agrupaciones legalmente constituidas que tengan ese objeto, así como realizar acciones de difusión orientadas a la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres;”
- Así, en el artículo 9 relativo a las medidas específicas y programas que se adoptarán para efecto de prevenir, atender, sancionar y erradicar cualquier tipo y modalidad de violencia se señala la instalación de las instituciones públicas o privadas encargadas de brindar atención a las mujeres ofendidas, se señala:
 - “VI.- Favorecer la instalación y mantenimiento de Instituciones públicas o privadas encargadas de la atención para las ofendidas por violencia, donde se presten servicios especializados;”
- En el artículo 12 referente a los modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia que se establezcan en el Estado y los Municipios se menciona que uno de los elementos a considerar en el diseño de tales modelos, será:
 - “V.- Favorecer la instalación y mantenimiento de Instituciones públicas o privadas encargadas de la atención para mujeres ofendidas por violencia, así como para sus hijas e hijos; la información sobre su ubicación será secreta. Las personas que laboren en éstas Instituciones deberán contar con la preparación y experiencia profesional en la materia en que desarrollen su trabajo. No podrán laborar en los mismos las personas que hayan sido sancionadas por haber cometido algún tipo de violencia.”
- En el artículo 35 relativo a la implementación del Programa Estatal para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres se señala que en dicho programa debe considerarse:
 - “V.- Ofrecer los servicios especializados y gratuitos, por medio de las autoridades y las Instituciones públicas o privadas encargadas de la atención y protección para las mujeres ofendidas por violencia;”
 - “X.- Favorecer la creación de Instituciones públicas o privadas encargadas de la atención para las ofendidas por violencia, conforme al modelo de atención diseñado por el Sistema Nacional;”

- “XIII.- Diseñar un modelo integral de atención a los derechos fundamentales de las mujeres que deberán instrumentar las Dependencias y Entidades y las Instituciones públicas o privadas encargadas de la atención para mujeres ofendidas por violencia.”
- “XXII.- Canalizar a las ofendidas a las Instituciones públicas o privadas que se encargan de la atención a las mujeres;”
- En el artículo 41 se señala que corresponde a la Procuraduría General de Justicia:
 - “V.- Brindar a las ofendidas la información integral sobre las Instituciones públicas o privadas encargadas de su atención;”
- Corresponde al Instituto Poblano de las Mujeres: (Art. 46)
 - “IV.- Colaborar con las Dependencias, Entidades e Instituciones del Sistema Estatal en el diseño y evaluación del modelo de atención en las Instituciones públicas o privadas encargadas de la atención de las mujeres ofendidas;”
 - “V.- Impulsar la creación de Instituciones públicas o privadas de atención y protección a las ofendidas por violencia, previstas en la Ley;”
 - “VII.- Promover y vigilar que la atención ofrecida en las diversas Instituciones públicas o privadas encargadas de la atención de mujeres ofendidas, sea proporcionada por especialistas en la materia, sin discriminación ni prejuicio alguno;”
- Corresponde al Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia: (Art. 47)
 - “III.- Apoyar la creación de Instituciones públicas o privadas encargadas de la atención de mujeres ofendidas;”
- Corresponde a los Municipios: (Art. 49)
 - “VII.- Favorecer y apoyar la creación de Instituciones públicas o privadas encargadas de la atención para las ofendidas por violencia;”
- En el artículo 51 relativo a los derechos que tienen las mujeres ofendidas por cualquier tipo de violencia, se señala:
 - “VI.- Contar para su resguardo con una Institución pública o privada encargada de la atención a las ofendidas por violencia, mientras se requiera y necesite;”
 - “En los casos de violencia familiar, las mujeres que tengan hijas y/o hijos podrán acudir a las Instituciones públicas o privadas encargadas de la atención para las ofendidas por violencia.”

6.22.2 Principios

- Principios rectores similares a los de la LGAMVLV (Art. 5)

6.22.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- No incluye el concepto de “violencia de género”, en su lugar contempla el concepto de “violencia contra las mujeres”, que define de la siguiente manera:
 - “Art. 6. XVI.- Violencia contra las Mujeres: Cualquier acción u omisión que con motivo de su género, les cause daño físico, psicológico, económico, patrimonial, sexual o la muerte, en cualquier ámbito.”
- Cabe mencionar que en ninguna parte de la ley considera el término “víctima” el término que utiliza es “ofendida” y la define como:
 - “Art. 6. IX.- Ofendida: La mujer de cualquier edad a quien se le causa algún tipo de violencia; “
- Tampoco considera el término “agresor/a”, en su lugar utiliza “Presunto o presunta generador de violencia” y lo define de la siguiente manera:
 - “Art. 6. XI.- Presunto o presunta generador de violencia: El hombre o mujer que causa cualquier tipo de violencia contra las mujeres;”.
- Cabe decir que, en ninguno de los conceptos que señala contempla la pertenencia al género femenino como factor motivante de la violencia. Por otro lado, en la definición de “Presunto o presunta generador de violencia” no solamente considera al género masculino como potenciales agresores sino también a otras mujeres.
- Los tipos y modalidades de violencia son similares a los de la LGAMVLV, pero la definición de “violencia física” no hace alusión a la supremacía masculina ni a concepto alguno que conduzca a concebir a la persona agresora como perteneciente exclusivamente al sexo masculino (Art. 10)
- Por lo que hace a los conceptos de “Hostigamiento sexual” y “acoso sexual” esta ley contempla ambos conceptos pero no los define, y en uno de los apartados, inclusive, los utiliza de manera indistinta:
 - “ARTÍCULO 13.- Violencia contra las mujeres en el ámbito laboral o docente consiste en el acto u omisión de exceso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la ofendida e impide su desarrollo; se ejerce por personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la ofendida, independientemente de la relación jerárquica.
 - Podrá consistir en un solo evento que cause daño o en una serie de eventos concatenados que lo produzca. *Asimismo incluye el acoso o el hostigamiento sexual en términos de lo dispuesto en la ley de la materia.*”

- El artículo 11 define la violencia familiar en términos similares a los de la LGAMVLV, considera las relaciones de hecho y de concubinato.

6.22.4 Funciones y servicios de los refugios

- Ya ha quedado señalado antes que esta ley no contempla la figura del “refugio”.
- A partir del artículo 53 se dedica un capítulo a las “Instituciones Públicas o Privadas” encargadas de la Atención a las Mujeres Ofendidas por Violencia.
- En el artículo 53 se especifican las funciones de tales instituciones, las cuales concuerdan con las establecidas para los refugios en la LGAMVLV.
- En el artículo 55 referente a los servicios que se prestarán en tales instituciones públicas o privadas no se contemplan la bolsa de trabajo ni la capacitación que sí se mencionan en la LGAMVLV.

6.22.5 Otros aspectos

- Sobre discriminación: Esta ley señala que “...las acciones, medidas y políticas públicas que lleven a cabo el Estado y los Municipios no discriminaran a las mujeres por motivo de su origen étnico, nacional o regional, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias, estado civil o cualquiera otra que atente contra la dignidad humana”. (Art. 32). Es significativo que se aluda a “preferencias” en lugar de “preferencia sexual”.
- No reconoce los derechos a indígenas contemplados en ley federal
- No se contemplan las órdenes de protección de carácter civil.

6.23 LEY ESTATAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA, QUERÉTARO

6.23.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El Programa Estatal (Art. 26) contemplará los lineamientos para:
 - “VI. Diseñar un modelo integral de atención para las víctimas y agresores de la violencia en contra de las mujeres, que contenga los lineamientos establecidos en esta Ley, y que deberán instrumentar las instituciones, los centros de atención y los refugios;”
- “Artículo 28. Los modelos y acciones que se implementen serán considerados en la integración del Sistema Estatal, procurando en todo momento la prevención, atención, rehabilitación, sanción y erradicación de la violencia en contra de la mujer...”

- “Artículo 30. El Sistema Estatal aplicará los modelos y podrá realizar los convenios necesarios para su aplicación tanto en el ámbito público como en el privado.”

6.23.2 Principios

- Como principios rectores se plantean los siguientes: respeto a la dignidad humana de las mujeres, la equidad, igualdad, seguridad jurídica, no discriminación, libertad y autonomía de las mujeres, la justicia social y el interés superior de la víctima (Art. 2)

6.23.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- “Violencia contra las mujeres” se define en términos similares a la ley federal. Las definiciones de víctima y agresor no contemplan el género como factor motivante de la violencia.
- El artículo incluye también, entre otros, los siguientes conceptos:
 - “III. Interés superior de la víctima: Pauta de decisión ante un conflicto de intereses y criterio para la intervención institucional destinada a proteger por medio de la priorización de la víctima;
 - VII. Sexualidad: Es una forma de expresión de los seres humanos asociado a los procesos biológicos, psicológicos, sociales y culturales del sexo”
- Contempla los mismos tipos de violencia que la LGAMVLV (Art. 6), pero la violencia patrimonial incluye a cualquier acto intencional que afecte el patrimonio de la víctima y la violencia económica hace referencia al “equilibrio económica” de ésta.
- Definición de violencia familiar en términos similares a LGAMVLV (Art. 8)

6.23.4 Funciones y servicios de los refugios

- “Artículo 55. Las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias deberán presentar atención a las víctimas, consistente en:
 - ...IV. Proporcionar un refugio seguro a las víctimas;...
 - ... La atención a las víctimas de violencia en contra de la mujer deberá ser proporcionada a través de los centros de atención y el refugio previstos en esta Ley”
- “Artículo 56. Son derechos de las víctimas de violencia:
 - Contar con un refugio en los términos previstos por esta Ley;
 - En los casos de violencia familiar, las mujeres que tengan hijas o hijos menores de edad podrán acudir a los refugios con éstos;”

- “Artículo 57. Las autoridades que conozcan de los actos de violencia contra las mujeres previstos en esta Ley, deberán considerar la situación de vulnerabilidad en que se encuentre la víctima, por lo que de ser necesario, deberán canalizarla al Instituto Queretano de la Mujer para ser remitidas al Refugio para Mujeres del Estado.
- El Poder Ejecutivo del Estado y los municipios, podrán celebrar convenios de colaboración con los diversos sectores social y privado con el objeto de impulsar el establecimiento, operación y permanencia de refugios destinados a este fin.
- Artículo 58. Se entenderá por refugio el establecimiento temporal, seguro y gratuito destinado a prestar atención multidisciplinaria a las mujeres víctimas de violencia, así como a sus hijas e hijos menores de edad tratándose de violencia familiar, durante su estancia en los mismos, a fin de que recuperen un estado emocional que conlleve a la toma de decisiones.”
- Las funciones del refugio (art. 59) son similares a las previstas en la LGAMVLV, pero no se prevé la capacitación laboral ni la bolsa de trabajo.

6.23.5 Otros aspectos

- No hace referencia a los derechos específicos que la LGAMVLV reconoce a las mujeres indígenas (intérpretes y defensores de oficio con conocimiento de su lengua y cultura)
- No hace referencia a aspectos específicos sobre los que puede versar –y suele- versar la discriminación, como es la preferencia sexual.

6.24 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

6.24.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Establece coordinación entre niveles de gobierno estatal y municipal, así como coadyuvancia con el gobierno federal para integrar el Sistema Nacional (Art. 33) y la coordinación de los dos primeros para implementar el Sistema Estatal (Art. 34)
- En los modelos de atención se contemplarán los refugios para víctimas y sus hijos (Art. 7)
- Los municipios apoyarán la creación de refugios (Art. 48)
- El programa estatal marca las acciones para el diseño del modelo integral de atención para los refugios. Asimismo, se plantea como deber del Estado impulsar la creación de refugios. (Arts. 36 y 39)
- Corresponde al Inmujeres proponer al Sistema Estatal, para su aprobación, la creación de refugios, así como colaborar en su diseño y evaluación (Art 46)

6.24.2 Principios

- Mismos principios que en la LGAMVLV (Art. 4)

6.24.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- Las definiciones de “víctima” y de “agresor” no contemplan la pertenencia de la víctima al género femenino como factor motivante (Art. 2)
- Brinda definiciones de violencia contra las mujeres (Art. 2) y violencia familiar similares a las de la ley federal. (Art. 6)
- Comprende los mismos tipos de violencia que la LGAMVLV (Art. 5), pero adiciona la “violencia moral”:
 - “La violencia moral.- Se reputa como tal todo acto u omisión encaminados a la vejación, escarnio y mofa de la víctima que se sienta afectada en su calidad humana y en su moral como persona, cuya finalidad esencial sea exponerla al desprecio de los demás y le impida el buen desarrollo a la integración social.”

6.24.4 Funciones y servicios de los refugios

- Corresponde a las autoridades brindar un refugio a las víctimas de violencia (Art. 49)
- El refugio como derecho de las víctimas (Art. 50)
- Funciones y servicios similares a los contemplados en la LGAMVLV (Arts. 52 y 54)

6.24.5 Otros aspectos

- No contempla los derechos particulares que la LGAMVLV reconoce a las mujeres indígenas.
- En el resto, en general, se encuentra en concordancia con la LGAMVLV.

6.25 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ

6.25.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El art. 11 establece ciertos lineamientos que se deberán aplicar en los modelos de atención del Estado y de los municipios, entre los cuales está:
 - “VI. Procurarán la instalación y el mantenimiento de Refugios para las víctimas y sus hijas e hijos; la información sobre su ubicación será secreta. En ningún caso podrán laborar en los Refugios, personas que hayan sido sancionadas por ejercer algún tipo violencia.”

- Corresponde al Inmujeres (art. 17):
 - “XI. Colaborar con las instituciones del Sistema Estatal en el diseño y evaluación del modelo de atención a víctimas en los Refugios;”
- Corresponde a la Procuraduría General de Justicia (art. 19):
 - “V. Informar en caso de considerarlo necesario, a las mujeres víctimas de violencia, sobre la posibilidad de obtener protección en un Refugio o enlace de los mismos;”
- El DIF (Art. 20):
 - “III. Canalizar a los Refugios públicos y privados a las mujeres víctimas de violencia y, en su caso, a sus hijos e hijas en estado de riesgo, y dar seguimiento hasta su reintegración al medio sociofamiliar,”
- “ARTICULO 23. Competen a las autoridades sanitarias del Estado las siguientes facultades:
 - I. A la Secretaría de Salud:
 - c) Participar activamente en la ejecución del Programa Estatal, en el diseño de nuevos modelos de prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres, en colaboración con las demás autoridades encargadas de la aplicación de la presente Ley”
- Corresponde a la Secretaría de Cultura (Art. 25):
 - “IV. Apoyar a través de acciones, programas y proyectos culturales, a las víctimas directas e indirectas que se encuentren en los Refugios”
- Corresponde a los municipios apoyar y promover la creación de refugios (art. 26)
- El Programa Estatal contemplará las acciones, entre otras cosas, para:
 - “XII. Promover la creación y el fortalecimiento de Refugios para mujeres víctimas de violencia y sus menores hijos” (Art. 27)

6.25.2 Principios

- En lugar de principios, hace referencia a “derechos de las mujeres” protegidos por la Ley: vida, libertad, igualdad, equidad, no discriminación, privacidad, integridad física, psicoemocional y sexual; y patrimonio (Art. 6) No define ninguno de estos derechos.

6.25.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- Definiciones de víctima y agresor no contemplan el género como factor motivante de la violencia; definición de “violencia contra las mujeres” sólo contempla el daño

(psicológico, físico, sexual, económico, patrimonial o la muerte) como violencia, mas no la tentativa (Art. 2)

- Contempla los tipos de violencia previstos en LGAMVLV (Art. 3) y, adicionalmente, las laboral, docente y feminicida (las dos primeras también se contemplan, en su conjunto, como un “ámbito” de violencia en el artículo siguiente). Las violencias económica y patrimonial, hacen referencia a la afectación de la “situación económica” o “situación patrimonial”, respectivamente, de la víctima, por lo que no se limitan a aquello que afecta la supervivencia como sucede en la ley federal.
- La definición de violencia familiar es similar a la de la LGAMVLV (Art. 4)

6.25.4 Funciones y servicios de los refugios

- Como parte de la atención que autoridades estatales y municipales deben prestar a las víctimas de violencia, está proporcionarles un refugio seguro (Art. 39), lo cual también se contempla explícitamente como derecho de las víctimas; y en los casos de violencia familiar, podrán ser refugiadas en conjunto con sus hijas e hijos (Art. 40)
- “ARTICULO 43. Los Refugios deberán contar con las medidas estrictas de seguridad, para la salvaguarda de la integridad física de las mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos. Los Refugios deberán tener un espacio externo de primer contacto, distinto de su domicilio, que permita la confidencialidad y la seguridad, tanto de la usuaria como de la ubicación del Refugio, y deberá contar con medidas de seguridad apropiadas, así como con personal especializado.
- Los Refugios deberán contar con una infraestructura adecuada, así como con un modelo de atención y un manual operativo, que permita el desarrollo de los servicios especializados y gratuitos.
- ARTICULO 44. Queda estrictamente prohibido proporcionar la ubicación de los Refugios, y el acceso a personas no autorizadas. Ninguna persona o servidor público relacionado con los Refugios, o que tenga conocimiento sobre su ubicación, podrá proporcionar a terceros información sobre los mismos y sobre las mujeres que se encuentren en ellos.
- Los servidores públicos que infrinjan esta norma, serán sancionados conforme a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de San Luis Potosí.”
- Funciones de los refugios en términos similares a los previstos en ley federal (Art. 42)
- “ARTICULO 45. Los Refugios deberán prestar a las víctimas y, en su caso, a sus hijas e hijos, los siguientes servicios especializados y gratuitos:

- Asistencia Social:
 - Casa.
 - Alimentación.
 - Vestido y calzado, y
- Asistencia Especializada:
 - Atención a la salud: general y especializada.
 - Apoyo psicológico de adulto y de menores.
 - Servicios legales: información, asesoría, asistencia y seguimiento de casos.
 - Educación:
 - 1. Programas reeducativos integrales para las víctimas, que permitan la toma de decisiones en igualdad de oportunidades, de manera sana y productiva, tanto en la vida social, pública y privada.
 - 2. Seguimiento de contenidos académicos para las y los menores, información de sus derechos, y apoyos educativos, para una reintegración al sistema escolar.
 - 3. Capacitación para que adquieran y desarrollen conocimientos habilidades y destrezas, para el desempeño de una actividad laboral que les permita alcanzar su independencia económica.
- Trabajo Social: apoyo directo a las mujeres y sus hijos e hijas durante su estancia en el Refugio, y a través de su proceso de reintegración social, de forma sana y productiva.
- Bolsa de trabajo: con la finalidad de que puedan tener una actividad laboral remunerada, en caso de que lo soliciten.”

6.25.5 Otros aspectos

Como orden de protección de emergencia (Art. 30), está la siguiente:

- “II. El depósito de la víctima y de sus hijas e hijos, en un Refugio o domicilio que garantice su integridad personal, en cuyo caso deberá contarse con la anuencia de la persona que asuma tal responsabilidad”

6.26 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL ESTADO DE SINALOA

6.26.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Estados y municipios expedirán las leyes y adoptará medidas presupuestales y administrativas para garantizar vida sin violencia a mujeres.
- Estado y municipios adoptarán medidas necesarias para erradicar “...Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.” (Art. 7) Esta disposición permite contemplar la tentativa como parte de la violencia que se ejerce contra las mujeres.
- Las organizaciones sociales se toman en consideración como parte de los organismos que atienden a las mujeres víctimas de violencia (Art. 9)
- Las autoridades como las instituciones públicas y privadas son consideradas para brindar atención especializada y gratuita a mujeres víctimas (Art. 28)
- La Secretaría de Gobernación diseñará “un modelo integral de atención a los derechos humanos y ciudadanía de las mujeres que deberán instrumentar las instituciones, los centros de atención y los refugios que atiendan a víctimas.” (Art. 28)
- Estado y municipios deberán impulsar la creación de refugios conforme a Sistema Estatal y de acuerdo a los lineamientos del Sistema Nacional (Art. 31, 39)
- Inmujeres y DIF y al Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar participarán en el diseño y evaluación del modelo de atención a víctimas en refugios (Art. 38, 40, 41)
- Autoridades estatales y municipales pueden canalizar a refugios (Art. 52)
- Se prevé una coordinación entre Estado, municipios y sectores social y privado para crear refugios (Art. 54)
- El segundo párrafo del Art. 55 tiene una redacción confusa y puede representar un importante problema para la interpretación, conduciendo a una posible contravención al derecho de autodeterminación de las mujeres:
 - “...En ningún caso se podrá mantener a las víctimas en los refugios en contra de su voluntad, pero para acceder a ellos bastará la solicitud de la misma víctima

a la decisión expresa del Ministerio Público, mediante el convencimiento de la conveniencia de la víctima a adoptar la medida temporal...”

- **Los párrafos restantes del Art. 55 pueden representar una abierta contravención al principio de respeto a la autodeterminación de las mujeres:**
 - “...En todo caso, los servidores públicos que intervengan en la atención a víctimas, valorarán la conveniencia de que las víctimas y su familia en riesgo, sean trasladadas a los refugios.
 - En todo caso, los servidores públicos que intervengan en la atención a víctimas, escucharán y valorarán la intervención de vecinos y familiares de la víctima, en todo lo que se refiera a las medidas de protección, previstas en esta Ley.”

6.26.2 Principios

- A los principios de la LGAMVLV, agrega uno: “La integración plena y total de las mujeres a la vida democrática y productiva del Estado” (Art. 6)
- Especificación similar a la de la LGAMVLV sobre la Preferencia Sexual, entre otras variables.
- No se reconocen a mujeres indígenas los derechos específicos contemplados en LGAMVLV.

6.26.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- Conceptos de “violencia contra las mujeres”, víctima y agresor en términos similares a LGAMVLV, al igual que tipos de violencia y violencia familiar. (Arts. 10, 11 y 14)

6.26.4 Funciones y servicios de los refugios

- Se define así el concepto de refugio: “Son los albergues, centros o establecimientos constituidos por organismos o asociaciones civiles o del Estado para la atención y protección de mujeres que han sido víctimas de violencia” (Art. 10)
- El refugio es un derecho de la víctima (Art. 51)
- Las funciones de un refugio son similares a las contempladas en la LGAMVLV (Art. 56), pero *no se definen los servicios que prestarán los refugios.*
- Se alude a tres niveles de riesgo (moderado, medio y alto) en los que se pueden encontrar las mujeres víctimas de violencia, *pero no se define en qué consisten.* Sin embargo, **se indica que cualquiera que sea el nivel de riesgo, se le ha de brindar atención en un refugio a la víctima.**

6.27 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL ESTADO DE SONORA

6.27.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Además de los gobiernos estatal y municipal, se contempla expresamente a las organizaciones civiles como un sector que puede proporcionar atención a las mujeres víctimas de violencia (Arts. 2, 4). Tanto las autoridades como las instituciones públicas y privadas son consideradas para brindar atención especializada y gratuita a mujeres víctimas (Art. 22)
- La Secretaría de Gobernación diseñará “un modelo integral de atención a los derechos humanos de las mujeres que deberán instrumentar las instituciones, los centros de atención y los refugios que atiendan a víctimas.” (Art. 22)
- Corresponde al Estado y a los municipios *garantizar* la creación de refugios, así como *apoyar* a los sectores privado y social que brinden este tipo de servicios (Art. 45). Inmujeres participará en el diseño y evaluación de modelo de atención para víctimas en refugios (Arts. 32). Municipios apoyarán la creación de refugios (Art. 33)
- Autoridades estatales y municipales facultadas para canalizar a mujeres a refugios (Art. 43)

6.27.2 Principios

- Mismos principios que en LGAMVLV (Art. 3)

6.27.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- “Violencia contra las mujeres” en mismos términos que en LGAMVLV pero no contempla el género como factor motivante (Art. 4)
- Conceptos de víctima y agresor no contemplan el género como factor motivante (Art. 4)
- Concepto de violencia física más concreto y claro que en LGMAVLV pero no permite contemplar la tentativa.
- Los demás tipos de violencia y la violencia familiar, se definen en términos similares a la LGAMVLV (Art. 5)
- No se reconocen los derechos específicos de mujeres indígenas contemplados en LGAMVLV.
- Misma especificación que ley federal sobre la Preferencia Sexual, entre otras variables.

6.27.4 Funciones y servicios de los refugios

- El refugio es un derecho de las mujeres víctimas de violencia (Art. 42)
- Funciones y servicios similares a los contemplados en la LGAMVLV (Arts. 45-49)

6.28 LEY ESTATAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA, TABASCO

6.28.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El gobierno estatal y municipal se coordinarán para la atención, prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres (Art. 4)
- El Sistema Estatal es un órgano colegiado honorario y se conforma por 14 dependencias estatales entre ellas, el Instituto Estatal de las Mujeres (Art. 34) Este órgano colegiado se encarga de un programa denominado: “Programa Integral para Prevenir, Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres” (Art. 37). A través de este programa se plantea diseñar un “modelo integral de atención que instrumenten las instituciones, los centros de atención y los refugios previstos por esta ley” (Art. 38).
- El Gobernador del Estado deberá (art. 41):
 - “XIII. Impulsar la creación de refugios para la atención y protección de las mujeres víctimas y de sus hijos e hijas, conforme al modelo de atención diseñado por el Sistema Estatal de acuerdo a lo establecido en la Ley General;”
- Corresponde a los municipios (Art. 56):
 - “XI. Apoyar al Instituto, en la medida de sus capacidades y de conformidad a los acuerdos que se tomen en el seno del Ayuntamiento, a la creación de refugios seguros para las víctimas;”
- Se señala que los modelos de prevención, atención y erradicación que establecen los gobiernos estatal y municipal, deben contemplar (Art. 10):
 - “VI. Instalar refugios con ubicación secreta para las Víctimas y sus hijas e hijos, para salvaguardar su integridad física, proporcionando apoyo psicológico, médico y legal especializado y gratuito;”
- La Unidad de Atención Social del Estado tiene entre sus obligaciones (Art. 51):
 - “II. Coadyuvar con el Instituto en la creación y operación de los Centros de Refugios Temporal para Mujeres Víctimas de Violencia;”
- Se prevé la creación de centros de rehabilitación para los agresores quienes deberán asistir a los mismos para obtener la ayuda profesional adecuada a efecto de que

superen y controlen emocionalmente la conducta agresiva que dio origen a la intervención de la autoridad.

- Dichos centros de atención y rehabilitación para agresores deben instalarse en lugares diferentes de donde se instalen los refugios. (Art. 67)

6.28.2 Principios

- Contiene ocho principios rectores (Art. 5)

6.28.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- El concepto de “violencia de género” guarda similitud con el concepto aportado en la LGAMVLV. (Art. 6)
- Las definiciones de “víctima” y “persona agresora” no contemplan la pertenencia al género femenino como factor motivante de la violencia. Contempla el término de “víctima indirecta” refiriéndose a las hijas/os de la víctima. (Art. 6)
- No señala una definición específica de daño.
- Los tipos y modalidades de violencia son similares a los de la LGAMVLV, pero la definición de “violencia física” no hace alusión a la supremacía masculina ni a concepto alguno que conduzca a concebir a la persona agresora como perteneciente exclusivamente al sexo masculino (Arts. 8-14)
- El artículo 9 define la violencia familiar en términos similares a los de la LGAMVLV, considera las relaciones de hecho, el concubinato y las relaciones familiares originadas de la adopción.

6.28.4 Funciones y servicios de los refugios

- Se señala en el artículo 10 que los modelos de prevención, atención y erradicación deben contemplar la instalación de refugios para las víctimas y sus hijas/os.
- “Modelos de Prevención, Atención y Erradicación de la violencia: Conjunto de estrategias que reúnen las medidas y las acciones integrales gubernamentales para garantizar la seguridad, el ejercicio de los derechos humanos, en especial los de las mujeres y su acceso a una vida libre de violencia en todas las esferas de su vida;” (Art. 6)
- En el artículo 10 se establecen líneas de acción que deben contemplar los modelos de prevención, atención y erradicación:
 - “I. Atención médica gratuita e inmediata a la víctima y/o sus hijos;
 - II. Tratamiento psicológico a la Víctima que favorezca su empoderamiento;

- III. Asesoramiento jurídico a la Víctima sobre las acciones legales que existen en contra del Agresor para ser sancionado por el Estado y obtener la reparación del daño en los términos previstos por la Ley;
 - IV. Servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos al Agresor para erradicar las conductas violentas, eliminar los estereotipos de supremacía de genero, patrones machistas misoginia;
 - V. Evitar procedimientos de conciliación en una relación en la que hay violencia en el ámbito familiar, a menos que sea a petición de la victima;
 - VI. Instalar refugios con ubicación secreta para las Víctimas y sus hijas e hijos, para salvaguardar su integridad física, proporcionando apoyo psicológico, médico y legal especializado y gratuito; y
 - VII. Las establecidas en esta Ley, su reglamento y demás disposiciones aplicables.”
- Esta ley no contiene un capítulo o apartado específico sobre los Refugios tampoco hace mención de manera expresa que es un derecho de la víctima el acceso a un refugio seguro.

6.28.5 Otros aspectos

- Se contemplan las definiciones de “acoso sexual” y “hostigamiento sexual” (Art. 13).
- No se desarrolla el principio de “no discriminación” en torno a aspectos específicos como puede ser la preferencia sexual.
- Se prevé que mujeres indígenas recibirán atención en su lengua (art. 56), mas no se habla de que se cuente con personal con conocimiento de su cultura, ni con un defensor de oficio que cumpla tales características (conocimiento de lengua y cultura)

6.29 LEY PARA PREVENIR, ATENDER, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, TAMAULIPAS

6.29.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El Estado y los municipios, modificarán normas legales y adoptarán medidas conducentes para garantizar a mujeres vida sin violencia (Art. 2)
- Estado y municipios establecerán modelos de atención para las víctimas de violencia, entre cuyos elementos se contempla “establecer inmuebles que sirvan como refugio para víctimas y sus descendientes” (Art. 4)

- Al DIF Estatal y a los municipales corresponde, entre otras cosas, “proveer de refugios para víctimas, así como de provisiones de alimentación indispensables para aquéllas y sus familiares, cuando así lo requieran justificadamente” (Art. 18)
- Corresponde al Inmujeres colaborar en el diseño y evaluación de un modelo de atención para víctimas en refugios, y promover y vigilar que sean especialistas quienes proporcionen atención a las víctimas tanto en instituciones públicas como privadas (Art. 20)
- Autoridades estatales y municipales gestionarán atención médica, psicológica y psiquiátrica en el sector salud, para las mujeres víctimas de violencia (Art. 21) y “proveerán de refugio seguro a las víctimas de la violencia contra la mujer, en el cual disfruten de seguridad, higiene y apoyo alimentario.” (Art. 21)

6.29.2 Principios

- Mismos principios que en la LGAMVLV (Art. 1)
- En las medidas estatales y municipales se contemplará el principio de no discriminación, entre otros (Art. 2)
- No habla de aspectos específicos sobre los que puede versar la discriminación –y que, por tanto, han de evitarse- como es la preferencia sexual. Ni reconoce a las mujeres indígenas los derechos específicos contemplados en la LGAMVLV

6.29.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- Los tipos de violencia y sus definiciones son similares a los de la ley federal, pero el concepto de violencia física no incluye la tentativa, pues se enfoca en el resultado dañino, aunque no define el tipo de daño... sin embargo, en este concepto, a diferencia del contenido en otras leyes, no hay contradicción entre el concepto de daño y de lesiones, pues en lugar de contemplar la opción de que se causen “o no” lesiones, se indica que la violencia debe ejercerse con la fuerza o con objeto “capaz de provocar una lesión”. Por otra parte, en el concepto de violencia sexual no se atribuye al agresor la calidad de sujeto masculino, sino que permite entender a una persona de cualquier sexo como agresora. También está el concepto de violencia “diversa” que comprende “cualquier forma análoga que lesione o pueda lesionar la dignidad, integridad o libertad de la mujer” (Art. 3)
- La violencia familiar se define en términos similares a la ley federal pero es más acotada pues plantea como elemento para que se configure este tipo de violencia en las relaciones “de hecho” el que agresor y víctima convivan o hayan convivido en un domicilio común o familiar... aunque el término “convivencia” resulta muy ambiguo y podría ser objeto de interpretaciones diversas (Art. 4)

- No hay definición de “violencia contra la mujer” ni de “víctima” ni de “agresor”. Los tipos de violencia y la violencia familiar no contemplan la pertenencia de la víctima al género femenino como factor motivante de la violencia.

6.29.4 Funciones y servicios de los refugios

- Las víctimas tienen derecho a refugio y si tienen hijas e hijos menores de edad, éstos pueden refugiarse con ellas (Art. 22).
- No se menciona que en el refugio se proporcione vestido y calzado a las víctimas, pero se indica que los refugios contarán con todos los “satisfactores” necesarios para asegurarles la subsistencia (Art. 23)
- Las funciones y servicios de los refugios son similares a los de la LGAMVLV, pero no se contempla la capacitación laboral ni la bolsa de trabajo (Arts. 23 y 24)

6.30 LEY QUE GARANTIZA EL ACCESO A LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA EN EL ESTADO DE TLAXCALA

6.30.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El gobierno estatal, municipal se coordinarán con el gobierno federal en el ámbito de sus respectivas competencias para la atención, prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres (Arts. 3, 59 fr. II)
- Igualmente, el artículo 34 en su fracción VI señala que es un derecho de las mujeres “la aceptación y permanencia en un refugio con sus menores hijos, mientras lo necesite, dentro del tiempo que establezca el reglamento de cada refugio”.
- En el artículo 35 se enuncian líneas de acción que deben considerarse en el funcionamiento de los refugios.
- Se señala en el artículo 36 que los modelos de refugios y los modelos de los centros o unidades de atención deben estar claramente diferenciados pero coordinados sistémicamente.
- En el artículo 38 que versa sobre los modelos de atienden la violencia sexual se distingue entre violencia sexual como delito y violencia sexual como infracción administrativa de acuerdo con lo que establece la legislación del Estado.
- El Gobernador del Estado deberá (art. 58):
 - “IX. Impulsar la creación de refugios para las víctimas conforme al modelo de atención diseñado por el sistema estatal;”
 - “XIV. Proveer de los recursos presupuestarios, humanos y materiales, en coordinación con las autoridades que integran los sistemas municipales, para

impulsar la creación de refugios para las víctimas donde se velará por su seguridad e integridad física y psicoemocional;”

- Corresponde al Instituto Estatal de la Mujer (Art. 65):
 - “XII. Impulsar la creación de unidades especializadas en la atención y protección a niñas y mujeres víctimas de violencia, así como refugios;”
- Corresponde a los municipios (Art. 67):
 - “IX. Establecer refugios apropiados y seguros para las víctimas, así como para sus hijos y familiares más vulnerables;”
 - “XI. Difundir los servicios proporcionados por el Municipio, así como de las demás dependencias que tengan participación en la erradicación de la violencia contra la mujer, sobre todos aquellos servicios, refugios y ayuda proporcionada, así como orientación jurídica sobre demandas y derechos;”
- En el artículo 66 se señala que corresponde al DIF:
 - “V. Establecer en todos los centros a su cargo, las bases para un sistema de registro de información estadística en materia de violencia contra las mujeres;

6.30.2 Principios

- Contiene seis principios rectores (Art. 11), cuatro en armonía con LGAMVLV y los dos siguientes:
- “V. El pluralismo social y la multiculturalidad de las mujeres, y
 - VI. La perspectiva de género que permite incorporar a la mujer con su entorno social”

6.30.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- Las definiciones de “víctima” y “agresor” no contemplan la pertenencia al género femenino como factor motivante de la violencia. En el concepto de “agresor” comprende tanto a personas físicas como personas morales. (Art. 5)
- Los tipos y modalidades de violencia son similares a los de la LGAMVLV, pero la definición de “violencia física” no hace alusión a la supremacía masculina ni a concepto alguno que conduzca a concebir a la persona agresora como perteneciente exclusivamente al sexo masculino (Art. 6)
- No distingue diferencia en sus conceptos entre hostigamiento y acoso sexual, las coloca dentro de la violencia sexual y remite a la legislación penal o administrativa del Estado para efectos de prevención y sanción, lo que considero que bien puede representar un obstáculo en lo relativo a la impartición de justicia al contemplar

ambas posibilidades, esto, sin mencionar que la legislación administrativa no está facultada para regular tales cuestiones. Además, la revisión del Código Penal del Estado de Tlaxcala muestra la inexistencia del delito de acoso sexual, únicamente contempla el de hostigamiento sexual.

- El artículo 13 define la violencia familiar en términos similares a los de la LGAMVLV, considera las relaciones de hecho y de concubinato.

6.30.4 Funciones y servicios de los refugios

- Se señala en el artículo 27 las líneas de acción que deben seguirse en la implementación de los modelos de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.
- En el artículo 28 se menciona el Estado llevará un registro de los diferentes modelos que se implementen en las instituciones públicas en materia de atención, prevención, sanción y erradicación, con motivo del programa estatal respectivo, formando un inventario estatal de éstos, pudiendo registrar los modelos privados de las organizaciones civiles que así los soliciten.
- El artículo 29 habla de los elementos que deben considerarse en todo modelo que se implemente en el Estado: “I. Objetivos generales y específicos; II. Área de intervención y percepción social; III. Metodología; IV. Estrategias; V. Acciones a implementar; VI. Metas cualitativas y cuantitativas; VII. Mecanismos de evaluación, y VIII. Medición de la efectividad.”
- Esta ley no contiene un capítulo o apartado específico sobre los Refugios.
- En el artículo 34 se señalan los derechos de las mujeres que deben considerarse al diseñar e implementar los modelos para los refugios, los cuales contemplan los servicios que deberán recibir las usuarias, mismos que están en concordancia con LGAMVLV.

6.30.5 Otros aspectos

- En lo relativo al desarrollo del principio de no discriminación cabe señalar que contempla a las mujeres indígenas, así como a aquellas que puedan ser discriminadas por su edad, condición social y preferencias sexuales.
- Respecto a lo relativo a órdenes de protección esta ley únicamente las menciona, pero no las describe o especifica en qué consisten, igualmente, señala que serán aplicadas e instrumentadas por la representación social, que recae en el Agente del Ministerio Público, con el auxilio de la policía estatal, de conformidad con el procedimiento y observancia que determine el reglamento o acuerdo conducente.

6.31 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

6.31.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Establece coordinación entre niveles de gobierno estatal y municipal para la aplicación de la ley. (Arts. 14 y 16)
- Se prevé que corresponde al Sistema Estatal y al Ejecutivo Estatal diseñar las unidades de atención y los refugios que atiendan a las víctimas. (Arts. 17, 19, 22, 23, 24)
- Se prevé que el Instituto Estatal de la Mujer colaborará con las instituciones estatales en el diseño y evaluación del modelo de atención para los refugios. (Art. 20)
- Igualmente faculta al DIF para remitir a mujeres víctimas de violencia a refugios o albergue cuando se requiera. (Art. 21)

6.31.2 Principios

Enuncia sin definir cuatro principios rectores que fundamentan la ley:

- I. La igualdad jurídica entre la mujer y el hombre;
- II. El respeto a la dignidad humana de las mujeres;
- III. La no discriminación; y
- IV. La libertad de las mujeres. (Art. 3)

6.31.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- Ofrece las definiciones de “víctima” y de “persona agresora” y no de “agresor”. Tales conceptos no contemplan la pertenencia de la víctima al género femenino (Art. 4)
- La definición de violencia familiar está armonizada con la LGAMVLV (Art. 8) Habla de “Violencia en el ámbito familiar y la violencia en el ámbito familiar Equiparada”
- Comprende los tipos de violencia contemplados en la LGAMVLV (art. 7) y la que denomina “violencia obstétrica”, señalando al respecto:
- “La violencia obstétrica: Apropiación del cuerpo y procesos reproductivos de las mujeres por personal de salud, que se expresa en un trato deshumanizador, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, trayendo consigo pérdida de autonomía y capacidad de decidir libremente sobre sus cuerpos y sexualidad; se consideran como tal, omitir la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas, obligar a la mujer a parir en posición supina y con las piernas levantadas, existiendo los medios necesarios para la realización del parto vertical, obstaculizar el apego precoz del niño o niña con su madre sin causa médica justificada,

negándole la posibilidad de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer, alterar el proceso natural del parto de bajo riesgo, mediante el uso de técnicas de aceleración, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer y practicar el parto por vía de cesárea, existiendo condiciones para el parto natural, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer”

- La definición de violencia contra las mujeres es armónica con la LGAMVLV.

6.31.4 Funciones y servicios de los refugios

- Contempla de manera expresa el derecho de la víctima a contar con refugio (Art. 23)
- El artículo 28 señala que quienes presten servicios en los refugios deberán ser personal calificado y con formación teórica y experiencia en atención a violencia de género.
- En los refugios se prestarán los mismos servicios y se tendrán las mismas funciones que se contemplan en la LGAMVLV (Art. 27 y 30)

6.31.5 Otros aspectos

- En Veracruz no se contemplan las órdenes de protección de carácter civil, por tanto, se advierte parcialmente armónica con la LGAMVLV, no obstante, comprende sanciones para el agresor en caso de que viole las órdenes de protección. (Arts.42-46)

6.32 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA DEL ESTADO DE YUCATÁN

6.32.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- Establece coordinación entre niveles de gobierno estatal y municipal para establecer el Sistema Estatal e implementar las medidas relativas en razón del principio de no discriminación (Art. 30)
- El Sistema Estatal diseñará el modelo integral de atención para los refugios. (Arts. 33)
- Las autoridades estatales y municipales canalizarán a mujeres víctimas de violencia a refugios cuando se requiera. (Art. 67).
- Menciona que el Poder Ejecutivo, a través del Instituto, así como los Ayuntamientos, se coordinarán con los diversos sectores social y privado para impulsar la creación de refugios para la atención a las víctimas de violencia y promoverán el establecimiento de mecanismos que permitan proveer los apoyos necesarios para que los refugios cumplan con su objeto. (Art. 69).

6.32.2 Principios

- Enuncia seis principios rectores (de los cuales sólo queda definido el de la fracción VI mediante el artículo precedente):
 - I.- La igualdad jurídica entre la mujer y el hombre;
 - II.- El respeto a la dignidad humana de las mujeres;
 - III.- La no discriminación;
 - IV.- La libertad de las mujeres;
 - V.- La equidad de género, y
 - VI.- La transversalidad de la perspectiva de género (Art. 5)

6.32.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- Las definiciones de “víctima” y de “persona agresora” no contemplan la pertenencia de la víctima al género femenino como factor motivante (Art. 4)
- La definición de violencia familiar es acorde a la LGMAVLV y contempla la relación parental entre adoptante y adoptado (Art. 12). Sin embargo, pese a que el artículo 9 contempla la no discriminación como principio rector, en el artículo 12 se limita el concepto de “relación de hecho” a aquella relación que sostengan un hombre y una mujer que cohabiten por determinado tiempo, con lo cual se excluye del amparo de esta ley a aquellas mujeres que no hayan cohabitado con su agresor y a aquellas que sean violentadas por una mujer con quien sostengan una relación sentimental
- La atención en un refugio temporal es un derecho de la víctima (Art. 10)
- Concepto de violencia contra las mujeres y tipos de violencia de acuerdo a LGAMVLV
- Contempla tipos de mujeres que padecen doble o triple discriminación
- Esta ley determina que las medidas que ejecute el Estado y los municipios deberán llevarse a cabo sin ningún tipo de discriminación, señala explícitamente que no se considerará distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos reconocidos en esta ley así como tampoco el acceso a las políticas públicas en la materia. Pese a esto, conviene destacar que en la redacción de la ley se contemplan únicamente parejas heterosexuales ni hacer mención alguna a parejas del mismo sexo.

6.32.4 Funciones y servicios de los refugios

- Contempla como un derecho de la víctima la atención temporal en un refugio. (Art. 10)

- Esta ley señala que en los refugios se prestarán los mismos servicios que se contemplan en la Ley General.

6.325 Otros aspectos

- Señala que el hostigamiento y el acoso sexuales serán entendidos en los términos de la ley penal del Estado, sin embargo, aunque el primero de tales conceptos sí se define en el Código Penal y es acorde con lo establecido en la LGAMVLV, el acoso sexual no está incluido en ese cuerpo legal, en donde es el abuso sexual la conducta tipificada como delito.
- No reconoce a las mujeres indígenas los derechos específicos (intérprete y defensor de oficio conocedores de su cultura y lengua) contemplados en la ley federal.
- Esta ley determina que las medidas que ejecute el Estado y los municipios deberán llevarse a cabo sin ningún tipo de discriminación, señala explícitamente que no se considerará distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos reconocidos en esta ley así como tampoco el acceso a las políticas públicas en la materia. Pese a esto, conviene destacar que conforme a la redacción de la ley, sólo serán consideradas como relaciones de hecho aquéllas entre una mujer y un hombre.
- En el resto, en general, se encuentra en concordancia con la LGAMVLV

6.33 LEY DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA EL ESTADO DE ZACATECAS

6.33.1 Sectores a cargo de implementación de medidas contra la violencia y de refugio

- El Estado y los municipios, en coordinación con la Federación, tienen a su cargo el funcionamiento del Sistema Nacional en apego a la LGAMVLV (Art. 16) y los dos primeros se encargarán de crear el Sistema Estatal (Art. 17)
- El Sistema Estatal tiene a cargo validar los protocolos o modelos para los centros de atención y refugios (Art. 23)
- El Programa Estatal contendrá las acciones que se deberán aplicar para el diseño y evaluación de los protocolos o modelos de atención en los centros de atención y refugios (Art. 34)
- El Inmujeres estatal deberá promover la creación de centros de atención y refugios, así como proponer protocolos de operación para los mismos (Art. 40)

- El DIF tendrá a su cargo instalar centros de atención y refugios para mujeres víctimas de violencia y elaborar protocolos que rijan su operación. También deberá instalar en centros y refugios a su cargo una base de datos sobre los casos atendidos (Art. 42)
- La Secretaría de Educación y Cultura tendrá a su cargo elaborar un programa de servicio social especializado para dotar de recursos humanos a refugios y centros de atención (Art. 44)
- Responsabilidad de municipios instalar refugios y centros de atención para mujeres víctimas de violencia (Art. 46)
- Se faculta, además de a las víctimas y a sus hijas e hijos, entre otros, a las y los responsables de refugios y centros de atención para solicitar órdenes de protección (Art. 71)
- El artículo 76 dispone:
 - “La atención y asistencia se realizarán a través de los centros de atención, y refugios que para ese efecto tengan el DIF Estatal, el Instituto, las autoridades municipales, o los centros o unidades que los sectores social, académico y privado establezcan para ese efecto.
- El DIF Estatal y los DIF municipales, podrán desarrollar programas integrales de reeducación de personas agresoras con el objeto de modificar conductas violentas y discriminatorias.”
- El Estado y los municipios deben crear refugios y promover la creación de los mismos a cargo de los sectores social, académico y privado (Art. 80)

6.33.2 Principios

- Mismos principios que en la LGAMVLV (Art. 6)
- No se reconocen a las mujeres indígenas los derechos específicos que contempla la LGAMVLV y no se alude a aspectos específicos sobre los que puede versar la discriminación –y evitarse.
- Se indica solamente respecto del Estado que la atención que brinde a las mujeres víctimas será gratuita. Se prohíbe brindar terapia de pareja en casos de violencia familiar (Art. 74)
- El artículo 79 puede representar una contravención al principio de autodeterminación de las personas:
 - “En materia de violencia familiar no se someterá a la víctima y a la persona agresora a procedimientos de mediación o conciliación, o cualquier otro medio

alternativo de justicia, excepto cuando la mujer esté en condiciones plenas y aptas para comparecer en un nivel de igualdad ante la persona agresora.

- La condición de aptitud para comparecer, la determinará el área de psicología o de trabajo social, adscrita al Instituto o DIF Estatal o municipal, según corresponda.”

6.33.3 Conceptos centrales: víctima/agresor, tipos de violencia y violencia familiar

- El concepto de “violencia contra las mujeres” permite entenderla como algo que se configura mediante actos aislados o recurrentes y primordialmente a través de su objetivo (causar un daño) y no de sus resultados (Art. 7). Difiere, sin embargo, de las definiciones de otras leyes estatales y de la LGAMVLV en razón de que no contempla el género como factor motivante.
- Se habla de “persona agresora” y de “víctima” pero no se contempla la agresión en razón del género de la víctima. (Art. 7)
- Los “tipos” de violencia (Art. 9), son los mismos que en la LGAMVLV. En la violencia física se contemplan no sólo los actos que generen daño a la víctima sino también aquéllos que simplemente le generen dolor.
- La violencia sexual es objeto de una definición amplia y en ella se contemplan muchas conductas concretas que incluyen, entre otras, el hostigamiento y acoso sexuales, así como la mutilación genital. También comprende el atentado en general contra derechos sexuales y reproductivos. Es una definición muy completa y lo suficientemente específica para no permitir que la ilegalidad de varias conductas quede sujeta a interpretación de los particulares.
- Las definiciones de violencia económica y de violencia patrimonial, a diferencia de las contempladas en la ley federal y en las estatales previamente revisadas, contemplan no sólo a los actos cuyos daños afectan la supervivencia o independencia económica de la víctima, sino a todos aquéllos que causen daño a la economía o patrimonio de la víctima, incluso en aquéllos bienes que sean de propiedad compartida con alguien más (lo cual incluye, por supuesto, a la persona agresora).
- La violencia familiar (Art. 11), de acuerdo a la definición, se constituye ya sea por actos aislados o por actos recurrentes (sin importar la cantidad). El resto de la definición es similar a la de la LGAMVLV.
- **Importante:** Esta ley sí hace referencia a la *frecuencia* de los actos que constituyen la violencia, tanto en el caso específico de la violencia familiar como en el concepto general de “violencia contra las mujeres”. Esta aclaración es muy valiosa para efectos de la aplicación concreta de la ley.
- El artículo 81 ofrece una definición de refugio en la que se contemplan algunos de los servicios que ahí se proporcionan:

- “Los refugios son espacios seguros, secretos, temporales y terapéuticos, en donde se brindará a las mujeres víctimas de violencia y a sus hijas e hijos, hospedaje, alimentación, vestido y calzado, además de protección y custodia.
- No se podrá proporcionar su ubicación a personas no autorizadas para acudir a ellos. Esta información será considerada reservada de conformidad con las leyes de la materia.”

6.33.4 Funciones y servicios de los refugios

- No se menciona explícitamente el refugio como un derecho de las mujeres víctimas de violencia
- Entre los servicios que se deben proporcionar a las mujeres víctimas (estén o no en refugio), además de los contemplados en la LGAMVLV para los refugios (Art. 75), están los siguientes:
 - “VI. Gestión de protección para la víctima, testigos y denunciantes;
 - VII. Apoyo a las víctimas para conseguir vivienda;
 - X. Seguimiento de indagatorias y procesos;
 - XI. Ludoteca”
- Las funciones de los centros de atención del sector público son las mismas que prevé la LGAMVLV para los refugios y adicionalmente contempla talleres de capacitación, educativos o de recreación para las víctimas (Art. 77)
- Las funciones de los refugios son las que contempla la LGAMVLV, pero no incluye la atención psicológica (aunque sí está incluida en la atención que, en general, deben recibir las mujeres víctimas de violencia) (Art. 88)
- En general, está de acuerdo con LGAMVLV
- **Importante:** Esta ley, a diferencia de la LGAMVLV y de las estatales previamente revisadas, contempla un procedimiento administrativo para infraccionar y sancionar a quienes cometan actos de violencia contra las mujeres, estando en posibilidad de denunciarlos no sólo las víctimas sino cualquier persona que tenga conocimiento de los mismos. Se impondrán las sanciones correspondientes con independencia de las que procedan por otras vías legales. Este procedimiento está normado por los artículos que abarcan del 89 al 101.

ANEXO 10 ESTIMACIÓN DE LA DEMANDA DE REFUGIOS

México 2011: Mujeres que sufrieron violencia conyugal extrema el año anterior muchas veces o pocas veces, por entidad federativa, según actos violentos sufridos

Entidad federativa	9 la ha amenazado con algún arma (cuchillo, navaja, pistola o rifle)...	10 la ha amenazado con matarla, matarse él o niños...	21 la ha amarrado...	22 la ha pateado...	24 la ha golpeado con las manos o con algún objeto...	25 la ha tratado de ahorcar o asfixiar...	26 la ha agredido con cuchillo o navaja...	27 le ha disparado con un arma...	30 ha usado su fuerza física para obligarla a tener relaciones sexuales...	Violencia extrema
Aguascalientes	628	2,772	100	2,278	4,717	1,157	551	100	2,268	7,922
Baja California	2,001	5,850	214	3,544	9,423	1,623	529	262	4,400	14,579
Baja California Sur	466	1,496	-	634	2,191	586	362	41	1,298	3,903
Campeche	1,112	2,849	260	1,490	4,191	724	424	135	1,505	6,745
Coahuila	2,061	8,708	112	1,485	9,712	1,287	252	-	3,887	16,556
Colima	863	1,917	128	1,326	3,244	830	613	-	1,507	5,424
Chiapas	4,885	10,439	729	6,046	12,655	5,200	2,182	880	8,358	19,982
Chihuahua	4,665	11,621	2,290	5,841	13,450	3,889	2,096	1,323	7,545	22,457
Distrito Federal	4,603	9,434	2,457	13,863	38,369	8,376	2,798	-	12,370	49,073
Durango	1,866	3,952	828	3,153	6,635	1,475	1,170	157	3,376	9,979
Guanajuato	5,279	11,867	310	10,621	29,349	7,942	4,021	-	9,657	40,470
Guerrero	4,342	11,710	2,232	6,335	20,371	2,866	2,090	1,229	12,869	31,609
Hidalgo	2,497	5,911	721	5,431	12,787	3,010	189	53	5,165	18,863
Jalisco	6,164	16,607	1,262	15,205	28,435	10,259	6,203	1,262	21,986	48,822
México	488	20,789	1,844	22,772	78,114	5,101	460	456	25,544	100,681
Michoacán	1,700	6,915	103	9,400	28,739	4,126	695	-	6,428	35,235
Morelos	679	1,836	-	1,479	5,809	1,187	86	-	2,959	9,645
Nayarit	609	3,530	567	2,119	7,182	2,015	531	154	4,178	11,270
Nuevo León	1,078	7,955	183	2,196	13,661	2,043	543	-	6,939	24,304
Oaxaca	3,530	7,293	506	9,053	21,213	3,156	2,568	-	12,729	31,697
Puebla	5,385	10,300	1,908	12,725	30,493	8,237	3,522	1,990	21,585	47,317
Querétaro	466	2,679	-	1,773	4,881	1,156	360	261	2,040	7,820
Quintana Roo	1,476	3,293	203	2,065	5,185	1,749	684	257	2,852	10,287
San Luis Potosí	3,135	8,313	689	6,633	15,859	2,453	622	-	7,683	23,564
Sinaloa	2,481	6,924	179	3,637	9,900	2,620	1,386	-	3,995	14,973
Sonora	777	4,536	95	812	7,488	884	434	-	3,703	12,034
Tabasco	2,284	6,702	626	3,230	10,003	2,551	1,834	67	2,492	13,390
Tamaulipas	2,114	7,720	-	3,052	11,554	2,156	601	-	7,512	19,121
Tlaxcala	644	1,861	201	2,718	6,834	550	-	-	1,794	8,610
Veracruz	8,267	20,472	908	7,136	36,774	8,169	4,210	-	16,267	57,317
Yucatán	887	5,602	201	1,260	5,953	1,108	91	102	3,558	11,849
Zacatecas	884	3,290	136	3,184	8,635	1,291	748	-	4,180	12,979
Total	78,316	235,143	19,992	172,496	503,806	99,776	42,855	8,729	232,629	748,477

Fuente: ENDIREH 2011, datos ponderados

México 2011: Mujeres que sufrieron violencia conyugal extrema el año anterior, por entidad federativa, según actos violentos sufridos

Entidad federativa	9 la ha amenazado con algún arma (cuchillo, navaja, pistola o rifle)...	10 la ha amenazado con matarla, matarse él o matar a los niños...	21 la ha amarrado...	22 la ha pateado...	24 la ha golpeado con las manos o con algún objeto...	25 la ha tratado de ahorcar o asfixiar...	26 la ha agredido con cuchillo o navaja...	27 le ha disparado con un arma...	30 ha usado su fuerza física para obligarla a tener relaciones sexuales...	Violencia extrema
Aguascalientes	8	36	1	29	64	15	8	1	29	104
Baja California	10	22	1	13	40	9	3	1	17	60
Baja California Sur	11	29	-	10	34	9	7	1	15	60
Campeche	15	37	5	20	62	11	5	1	21	97
Coahuila	11	28	1	8	43	5	2	-	19	67
Colima	13	31	2	15	51	11	6	-	26	88
Chiapas	10	22	4	20	35	10	5	2	18	55
Chihuahua	13	38	6	19	42	10	5	3	21	72
Distrito Federal	7	17	3	20	60	12	3	-	18	76
Durango	13	35	5	23	54	10	10	2	25	86
Guanajuato	8	31	2	25	80	15	5	-	34	110
Guerrero	17	35	7	21	70	14	10	5	40	101
Hidalgo	10	27	3	23	56	10	3	1	19	83
Jalisco	8	27	2	24	49	19	7	2	31	82
México	3	20	4	26	76	9	3	3	27	99
Michoacán	7	24	1	21	71	9	3	-	23	96
Morelos	4	15	-	13	45	10	1	-	23	75
Nayarit	7	38	5	21	76	23	5	1	41	116
Nuevo León	4	21	1	7	37	5	2	-	19	62
Oaxaca	16	31	1	24	75	8	7	-	33	110
Puebla	7	24	3	28	71	13	5	4	40	107
Querétaro	3	21	-	14	39	9	3	2	14	60
Quintana Roo	12	28	1	14	42	12	5	2	23	82
San Luis Potosí	14	38	3	29	77	12	3	-	31	111
Sinaloa	13	42	2	18	53	17	8	-	23	86
Sonora	6	30	1	6	37	6	4	-	21	64
Tabasco	12	40	2	18	56	12	7	1	13	75
Tamaulipas	7	18	-	9	38	10	2	-	15	56
Tlaxcala	7	22	2	30	76	7	-	-	21	97
Veracruz	11	27	2	11	52	11	8	-	22	77
Yucatán	7	33	1	7	37	6	1	1	23	74
Zacatecas	13	29	3	33	81	13	9	-	38	119
Total	307	916	74	599	1,779	352	155	33	783	2,707

Fuente: ENDIREH 2011, datos sin ponderar

México 2009-2011: Estadísticas relacionadas con el delito de violencia familiar, por entidad federativa

	Sentenciados con sentencia condenatoria por violencia familiar del fuero común, por entidad de ocurrencia según año de sentencia			Procesados por violencia familiar del fuero común, por entidad de ocurrencia según año de ocurrencia			Intervenciones de las corporaciones de seguridad pública municipales relacionadas con violencia familiar en 2009, por entidad federativa	Probables responsables del delito de violencia familiar registrados por las corporaciones estatales de seguridad pública en 2011, por entidad federativa	Probables víctimas femeninas del delito de violencia familiar registrados por las corporaciones estatales de seguridad pública en 2011, por entidad federativa	Acciones de la policía relacionadas con el delito de violencia familiar en 2010, por entidad federativa
	[1]			[2]			[3]	[4]	[5]	[6]
Violencia familiar	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2011	2011	2010
Total	2,382	2,432	2,746	3,691	3,408	3,845	45,407	1,868	160	1,234
Aguascalientes	8	11	7	12	9	5	212			1
Baja California	36	54	75	62	95	89	260	6		3
Baja California Sur	9	17	17	32	27	23	208			
Campeche							12			16
Coahuila	11	17	21	35	54	41	2,074			
Colima	38	32	31	101	72	65	345	57	50	65
Chiapas	86	91	83	146	121	125	2,817	99		117
Chihuahua	110	68	51	158	164	346	1,871	14		4
Distrito Federal	143	121	322	204	185	628		800		
Durango	15	7	7	17	7	8	1,274			
Guanajuato	81	77	52	80	69	35	224			
Guerrero	38	61	94	218	207	338	1,784			36
Hidalgo	46	54	47	73	49	27	337	11		
Jalisco	248	364	415	488	449	345	1,893	2		4
México	51	54	58	55	43	10	472			
Michoacán	82	61	39	106	89	62	1,821	150		103
Morelos	4	8	4	3	4	6	360	1		4
Nayarit	47	37	55	79	106	71	338	7		114
Nuevo León	121	77	79	270	293	388	3,375			206
Oaxaca	90	78	39	173	131	141	2,778	15	15	73
Puebla	293	285	311	298	272	223	3,920	4		16
Querétaro	27	50	29	150	85	45	577	2	1	1
Quintana Roo	9	8	8	32	31	21	1,776			5
San Luis Potosí	95	81	75	170	95	94	539	328		118
Sinaloa	130	128	169	17	27	22	1,040	3		
Sonora	257	245	297	330	295	268	2,955	1		1
Tabasco	10	18	13	49	58	40	545	74		77
Tamaulipas	76	61	31	85	70	28	1,153	5		1
Tlaxcala			1		1		548	13	13	
Veracruz	175	162	249	212	268	326	3,977	89	81	153
Yucatán	6	10	10	17	24	23	4,110	169		116
Zacatecas	12	15	12	17	6		1,812	18		
Estados Unidos de América				2	2	2				
No especificada	28	80	45							

FUENTE: INEGI, 1: Estadísticas judiciales en materia penal; 2: Estadísticas judiciales en materia penal; 3: Encuesta Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Justicia Municipal 2009, con información de los gobiernos municipales y delegacionales del Distrito Federal; 4: Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2011; 5: Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2011; 6: Encuesta Nacional de Gobierno 2010, Poder Ejecutivo Estatal.

ANEXO 11 REPORTE DE LA VISITA AL REFUGIO 1

DATOS GENERALES

El refugio es estatal y se abrió en el año 2008 y pertenece al [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL]. La coordinadora actual lleva en ese puesto desde marzo del 2009. El refugio no ha sufrido ningún cierre ni ningún incidente de gravedad. Además, por estar en la capital del estado, el refugio cuenta con todos los servicios básicos y de salud necesarios.

La coordinadora es de profesión abogada, y aunque no tenía ninguna experiencia previa en el área de atención a la violencia, antes de trabajar en el refugio llevaba alrededor de 6 años trabajando en el [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] en el área de prevención, habiendo tomado diplomados y cursos en temas de género y de violencia. El sueldo de coordinadora del refugio es el más alto de la institución, aunque sigue siendo precario para el tipo de labor que realiza. La coordinadora gana alrededor de \$7,500 mensuales por parte del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL]; no obstante recibe, a partir de este año, y sólo durante la duración del proyecto (8 meses) una compensación por parte de la Secretaría de Salud con lo que durante esos meses recibe \$15,000 mensuales. Ella considera que los sueldos tan bajos manifiestan el poco interés por parte de las autoridades en el problema de la violencia de género y crean una minimización del trabajo dentro de los refugios. No obstante, a diferencia de algunos miembros del personal, la coordinadora cuenta con prestaciones y servicios, genera antigüedad, etc. En promedio la coordinadora trabaja 8 ó 9 horas diarias 5 días a la semana, aunque cuenta con la posibilidad de un horario flexible y siempre se encuentra en contacto con el personal del refugio, aún durante su horario no laborable.

INFRAESTRUCTURA

El refugio se construyó ex profeso como refugio, por lo que sus instalaciones son muy adecuadas para sus funciones. Por la parte de afuera, el refugio aparenta ser un complejo de casas en condominio, por lo que su arquitectura no obstaculiza los requerimientos de confidencialidad y secrecía.

El refugio está dividido en dos áreas, el área del personal administrativo y de los servicios del refugio; y el área de villas de las refugiadas.

- **Áreas privadas:**

El refugio cuenta con 16 villas independientes de un nivel, cada una con una recámara (con 2 camas o 2 literas y/o cunas), un baño completo, una mesa y dos sillas. Cada villa mide aprox. 25m² y cuenta con todos los servicios básicos de luz y agua (caliente). En tanto que la ocupación nunca ha estado a un 100%, una de las cabañas ha sido adaptada como ropería, donde se guarda, clasifica y organiza la ropa recibida por donación y que se entrega a las usuarias sus hijas e hijos en caso de ser necesario.

- **Áreas públicas:**

Las áreas públicas dentro del refugio son el jardín, el comedor-cocina, la lavandería, el lobby, la ludoteca y la capilla.

El **jardín** rodea el área de las villas y las separa del edificio administrativo y de servicios, en esta zona las niñas, los niños y las usuarias pueden jugar o pasear libremente. En el jardín hay también un área de tendido y un invernadero que fue donado por CEMEX desde que se inauguró el refugio como parte de un proyecto de capacitación productiva relacionado a la agricultura, sin embargo nunca ha funcionado como taller productivo debido a que en el refugio no hay suficiente agua para mantenerlo.

El **lobby** se encuentra equipado con tres sillones grandes donde las usuarias, sus hijas e hijos pueden convivir, y una televisión donde se hacen actividades tales como clases de zumba.

La **cocina**, el **comedor** y la **despensa** se encuentran juntos. La cocina está equipada con dos estufas grandes y una gran cantidad de utensilios necesarios para la preparación de los alimentos; el comedor cuenta con varias mesas donde pueden acomodarse cada familia por separado; por último, la despensa es donde se guardan bajo llave todos los alimentos no perecederos, las señoras no tienen acceso a la despensa más que a las horas designadas para la elaboración de los alimentos.

La **lavandería** se encuentra a un lado de la cocina y está equipada con dos lavadoras automáticas y espacio para tendido. Los niños y las niñas tienen prohibido pasar a esta área, por ser peligroso y porque hay una puerta trasera hacia el exterior.

La **ludoteca** es un área totalmente adaptada para niños y niñas de todas las edades, ya que cuenta con juegos educativos, mesas y sillas de plástico para niños, piso acolchonado, juguetes, etc. Las niñas y los niños tienen siempre acceso a la ludoteca.

La **capilla** se encontraba cerrada durante mi estancia, sin embargo está equipada con un pequeño altar de madera y bancas.

- **Área de servicios:**

El edificio donde se encuentra el área administrativa y de servicios es de una planta. En este edificio se encuentra la sección de servicios para usuarias, sus hijas y sus hijos. Esta sección está conformada por el aula escolar, la oficina de psicología infantil, la oficina de psicología, la oficina de trabajo social, la enfermería, una sala multiusos y la oficina de empoderamiento y desarrollo personal.

En el **aula escolar multigrado** dos maestras de la SEP dan clases a los niños y niñas del refugio; una por la mañana a los niños y niñas mayores, y otra por la tarde a los niños y niñas más pequeños. Dado que la capacidad del aula multigrado ya no es suficiente para la creciente población de menores, se tiene como proyecto a futuro cercano, construir una pequeña escuelita en el lugar donde actualmente se encuentra el invernadero a través de la Fundación Ronald McDonald.

La **oficina de psicología infantil** es utilizada solamente por una psicóloga quien se encarga de la terapia a los niños y las niñas del refugio. Esta oficina está equipada con juegos psicoeducativos y una pequeña mesa con sillas para los niños y las niñas; un escritorio amplio para la psicóloga y archiveros. Esta oficina no cuenta con computadora ni línea telefónica.

La **oficina de psicología** es utilizada por una terapeuta quien se encarga de atender a las mujeres del refugio. Esta oficina está equipada con escritorio, archiveros, aire acondicionado y dos sillones amplios para la terapeuta y la paciente. Esta oficina tampoco cuenta con computadora y línea telefónica.

La **oficina de empoderamiento y desarrollo personal** es utilizada por dos psicólogas, una que tiene el turno matutino y otra el vespertino. Esta oficina cuenta con un escritorio, computadora, línea telefónica, archiveros y un sillón.

La **oficina de trabajo social** es utilizada por una trabajadora social y está equipada con un escritorio, un sillón, una computadora, línea telefónica y una impresora que comparte con las psicólogas.

Enfermería tiene el área más grande y se encuentra equipada con un escritorio, un mueble de almacenamiento de medicinas, dos camillas, una tabla de exploración, una báscula, sillas, material de exploración básico (estetoscopio, baumanómetro, estuche de disección, termómetros), un contenedor rígido de RPBI, material informativo y material de curación. La enfermería generalmente sólo cuenta con medicamentos básicos para el dolor y síntomas gastro-respiratorios. Sin embargo no cuenta con medicamentos específicos, medicamento pediátrico, línea telefónica ni computadora.

La **sala multiusos** sólo puede ser usada por las usuarias, sus hijas e hijos cuando el personal así lo designa. Esta sala generalmente se usa para los diversos talleres que cada área planifica. Esta sala multiusos cuenta con dos mesas redondas, sillas y un pizarrón blanco donde diariamente se anota el horario y las citas de todas las usuarias, sus hijos e hijas.

- **Área administrativa:**

En el área administrativa se encuentra la sala de juntas del personal, el comedor del personal, los baños del personal, bodegas con insumos, la oficina de la coordinadora, la oficina de administración, la oficina de la asistente de la coordinadora, caseta de vigilancia, estacionamientos y vehículo oficial.

La **sala de juntas del personal** es un espacio donde el personal se reúne todos los martes a capacitación y/o contención, y todos los jueves a la junta multidisciplinaria. Esta sala de juntas del personal está equipada con una mesa redonda, sillas y una pantalla para proyección.

El **comedor del personal** es una pequeña oficina adaptada como comedor para el personal, cuenta con una mesa, sillas, un microondas, una cafetera y un garrafón de agua.

Existen varias **bodegas** de insumos, a las cuales no tienen acceso las usuarias, sus hijas e hijos. Hay una bodega para insumos de limpieza, para material educativo, para papelería y para los artículos de uso personal de las usuarias, sus hijas e hijos.

La **oficina de la coordinadora** se encuentra equipada de archiveros, escritorio y línea telefónica, no cuenta con un equipo de cómputo.

La **oficina de la asistente de la coordinadora** cuenta con un escritorio, archiveros, línea telefónica y una computadora.

La **oficina de administración** es compartida por dos miembros del personal: la administradora y una capturista del SIILGE. Ambas cuentan con un escritorio y computadora; por su parte, la administradora cuenta con línea telefónica, impresora y archiveros.

La **caseta de vigilancia** se encuentra por la entrada principal del refugio, la caseta siempre está vigilada por un guardia de seguridad de la Dirección Municipal de Seguridad (hay tres policías que hacen turnos de 12h por 24 de descanso). La caseta se encuentra equipada con una silla, un baño, un camastro y las pantallas de las cámaras de circuito cerrado dentro y fuera del refugio. La caseta de vigilancia no cuenta con línea telefónica.

En el refugio existen dos **estacionamientos**, uno interior y otro exterior. En el estacionamiento interior entra generalmente el vehículo oficial donde se transporta a las usuarias, sus hijas e hijos, puesto que este porta varias identificaciones del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] y puede ser muy fácilmente reconocido. En el estacionamiento exterior generalmente se estacionan los autos del personal.

El vehículo oficial del refugio es un Tsuru que se encuentra en buenas condiciones y que siempre está disponible para las necesidades del refugio. El vehículo siempre es manejado por el chofer del refugio quien se encarga de todas las tareas administrativas que se requieren para que el vehículo esté en buenas condiciones y con gasolina.

CONCLUSIONES DE INFRAESTRUCTURA:

El refugio es privilegiado en cuanto a su infraestructura, ya que siendo construido con esa finalidad, cuenta con todos los espacios necesarios para la atención y para el aumento tanto de personal como de población atendida. No obstante algunas inquietudes han sido discutidas por el personal del refugio en cuanto a su arquitectura. Aunque la idea de las villas permite a las usuarias, sus hijos e hijas gozar de independencia, privacidad y espacio, también dificulta la interacción constante con el personal y el control de éste sobre algunas prácticas poco saludables por parte de las usuarias, sus hijos e hijas, ya que éste tarda en notar irregularidades en el comportamiento privado de las familias.

Por otra parte haría falta fortalecer la infraestructura de todo el personal con computadoras, impresoras y líneas telefónicas para facilitar y hacer más eficiente su trabajo. Por otra parte, las líneas telefónicas son indispensables en caso de emergencias, en particular

una en la caseta de vigilancia (la instalación de esta línea telefónica ya está prevista para los próximos meses).

En cuanto a seguridad, el refugio cuenta con circuito cerrado dentro del refugio y en la calle principal de llegada al refugio. Este está bardeado todo a su alrededor, sin embargo no cuenta con malla electrificada ni de ningún tipo sobre la barda, además de que a la entrada cuenta con un letrero iconográfico de una familia (antes utilizado por el [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL]), lo cual puede poner en riesgo la confidencialidad del refugio. No obstante, se encuentra en una zona tranquila y poco transitada, lo que ha servido para que el personal y las usuarias, sus hijos e hijas se sientan protegidas.

Por otra parte, aunque las usuarias, sus hijos e hijas parecen conocer muy bien las reglas, actividades y procedimientos del refugio este no cuenta con ningún tipo de material informativo de salud, educación, violencia, género y seguridad; así como reglamentos, procedimientos y protocolos del refugio.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SELECCIÓN DE PERSONAL

El refugio cuenta con diferentes tipos de personal: aquel que tiene base en el [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] estatal, aquel contratado por proyecto de PAIMEF, personal sindicalizado y personal eventual. Cada uno de estos miembros del personal tiene distintas relaciones laborales con el refugio y circunstancias específicas, sin embargo se nota un esfuerzo por parte de la Coordinadora por homogeneizar las condiciones laborales y sueldos para evitar tensiones al interior del refugio.

Uno de los mayores retos a los que se ha enfrentado el refugio es la consolidación de un equipo de atención, ya que la rotación del personal ha sido el problema más común del refugio. Aunque el ambiente de trabajo es cordial y benéfico, los salarios son muy bajos para el trabajo que realizan. Este año se ha logrado consolidar un equipo de trabajo más fuerte gracias al financiamiento otorgado por la Secretaría de Salud que otorga una compensación a los salarios del equipo, lo cual ha sido un paliativo para este problema, ya que el proyecto de la Secretaría de Salud dura tan sólo 8 meses de los 12 meses del año, por lo que 4 meses, en lo que entra un siguiente proyecto, el personal no cuenta con esa compensación. Hasta ahora, para retener a su personal, la coordinadora ha logrado una negociación con la Secretaría de Salud y el [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] quienes se han comprometido a devolver al personal

(durante esos 4 meses) los impuestos retenidos durante los meses del proyecto, como motivación para quedarse en el refugio.

Por otra parte, por ser un refugio estatal dependiente del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] la selección y reclutamiento del personal no es una atribución de la Coordinadora del refugio, sino que el personal es otorgado directamente por el [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL], lo cual ha sido un problema constante a la hora de encontrar personal debidamente capacitado y comprometido con el trabajo dentro del refugio. De la mano con esta falta de autonomía, se deslinda que el refugio no cuente con un área de asesoría jurídica a su interior, ya que el [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] estatal aún no ha proporcionado la autorización para pasar a una de las abogadas de la oficina externa al refugio. En este mismo sentido no se ha logrado tener un médico de planta ni una segunda trabajadora social. Sin embargo, me parece que el refugio ha logrado hacer los cambios y gestiones necesarias para formar un equipo sólido de trabajo que se encuentra en constante comunicación y capacitación gracias a las juntas semanales multidisciplinarias, las juntas semanales de cada área y las sesiones semanales de capacitación y contención. A través de estas juntas y bitácoras de trabajo compartidas se logra concretar un plan de trabajo específico e integral para cada usuaria, sus hijos e hijas.

Una gran fortaleza del equipo de atención y del área administrativa actual del refugio es que son profesionistas ya con mucha experiencia, no en el área de atención, pero sí en el área de la prevención de la violencia, por lo que se han adaptado más fácilmente a las tareas y objetivos del refugio. No obstante, hasta mediados de este año, el promedio de estancia laboral en el refugio no sobre pasaba los 6 meses.

En total el refugio cuenta con dos psicólogas infantiles, dos psicólogas-terapeutas, una trabajadora social, una administradora, una capturista del SIILGE, una asistente de la coordinación, una coordinadora, tres enfermeras, un chofer/jardinero, una veladora, tres vigilantes y alrededor de 4 ayudantes de mantenimiento. Además cuenta con personal eventual o que no está directamente contratado por el refugio tales como las dos maestras multigrado del programa “aprendiendo en el hospital” de la SEP, dos maestras de educación especial para la comunicación humana también del mismo programa, una maestra para el taller de conservas, una maestra de corte de pelo del CECATI, una psicóloga que da cursos de autocuidado y contención, la abogada de la oficina externa y dos servicios sociales que dan clases de gastronomía a las usuarias.

En el área de psicología y el área de empoderamiento y desarrollo personal se encuentran cuatro psicólogas y/o terapeutas, una de ellas con título de maestría. Todas ellas se encuentran contratadas por el [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] y provienen del Centro de psicoterapia familiar de esta institución trabajando en el área de prevención. La psicóloga infantil tiene trabajando alrededor de 3 años en el refugio, la terapeuta de las usuarias comenzó en enero del 2012, y las otras dos psicólogas tienen 6 meses en el refugio. Por parte del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] estas psicólogas ganan entre \$4,000 y \$5,000 mensuales por ocho horas de trabajo 5 días a la semana. Este año ha recibido una compensación por parte de la Secretaría de Salud que ha aumentado su sueldo neto a un aproximado de \$8,000 a \$9,500 pesos mensuales. Casi todas las psicólogas tienen un segundo trabajo para complementar su ingreso mensual.

En el área de enfermería trabajan tres enfermeras que se reparten los tres turnos: matutino, vespertino y nocturno descansando dos días intercalados. De estas tres enfermeras la que está en el turno matutino lleva 6 meses en el refugio, sin embargo por sus años de experiencia y capacidades ha funcionado como una especie de coordinadora del área.

La administradora del refugio, contratada por el [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] lleva tan sólo 3 semanas trabajando ahí, sin embargo tiene una experiencia de 6 años como administradora de la Casa Cuna del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] estatal. La administradora trabaja alrededor de 9 horas 5 días a la semana y aproximadamente 3 horas durante el fin de semana ganando \$3,200 pesos quincenales más la compensación por parte del programa de la Secretaría de Salud.

En el área de trabajo social se encuentra una trabajadora social que tiene entre 2 y 3 meses trabajando en el refugio. A diferencia de las psicólogas, la trabajadora social se encuentra contratada por el Instituto de las Mujeres de Durango a través de PAIMEF. Con experiencia previa en el área de prevención de la violencia ella gana \$10,000 netos mensuales, sin embargo se encuentra contratada por proyecto y sin prestaciones o beneficios.

En cuanto al personal sindicalizado el refugio cuenta con el personal de mantenimiento y el chofer/jardinero del refugio. Gracias a que la coordinadora ha trabajado durante muchos años en el [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] conoce a muchos de los trabajadores sindicalizados y su posición frente a los problemas de género, por lo que la selección y cambio del personal a uno que se acople a las necesidades del refugio ha sido ya un obstáculo superado.

Por otra parte, otros tipos de personal que trabaja directamente con las usuarias, sus hijos e hijas son las 4 maestras de educación que son parte del programa “aprendiendo en el hospital” de la Secretaría de Educación Pública al cual se adhirió el refugio. Estas maestras, debido a su especialización y la atención personalizada que otorgan a las niñas y los niños, logran avances importantes en niñas y niños que generalmente vienen con déficit educativo. Las maestras se dividen de la siguiente manera: hay una que da 4 horas de clases por la mañana a los niños y niñas más mayores y otra que da 4 horas de clase por las tardes a las niñas y los niños menores. Por otra parte, otras dos maestras dan talleres dos veces a la semana a todas las niñas y niños; además trabajan personalmente cada una con una niña sordomuda y un niño con retraso mental.

En términos de evaluación al personal el refugio no cuenta con instrumentos, herramientas o procedimientos formales y sistematizados para realizarla. La evaluación al personal se realiza de manera informal de acuerdo a la capacidad de cada miembro del equipo para realizar sus funciones y de manera informal en entrevistas a las usuarias sobre sus actividades favoritas o los miembros del personal que le dan más confianza. Sin embargo, cuando una usuaria egresa del refugio se le pide llenar un cuestionario para evaluar su estancia, el cual de manera tangencial puede ser utilizado para evaluar parcialmente al personal.

En cuanto a la capacitación al personal este refugio cuenta con un programa de capacitación interna constante. Todos los martes de 1pm a 3pm se realiza la capacitación en temas diversos tales como el género, la violencia, los diversos tipos de terapia, etc. Esta capacitación está generalmente dirigida por la coordinadora del refugio y una psicóloga asignada por PAIMEF y la IMEF del estado del Durango, quienes asignan lecturas semanales – tales como artículos académicos o de difusión científica- las cuales se discuten y reflexionan con el equipo de trabajo (las 4 psicólogas, la trabajadora social, la enfermera y la administradora). Todas las profesionales consideran que estas lecturas y discusiones les permiten mantenerse al día en el tema de la violencia de género y las maneras de atenderla.

Por otro lado, el equipo ha recibido una capacitación in situ sobre el modelo de atención y la atención a víctimas de abuso sexual por parte de la Red Nacional de Refugios que había sido solicitada por miembros del personal. Por su parte, la enfermera ha recibido también una capacitación sobre la “ Norma Mexicana Oficial 046 de Violencia familiar, sexual y contra de las Mujeres” proporcionada por el Hospital General del estado. No obstante, miembros del equipo,

particularmente las psicólogas y la enfermera, manifestaron su interés en recibir más capacitaciones sobre género, violencia y modelos de atención. Además de que 3.

Además, alternado con las capacitaciones ya descritas los martes también se dan cursos de autocuidado y contención grupal, los cuales han sido muy bienvenidos por parte del personal.

Las capacitaciones y cursos de autocuidado son evaluadas por la psicóloga que las dirige a partir de una autoevaluación que se entrega por escrito al final de cada sesión sobre la utilidad de los contenidos para cada profesionista. Sin embargo, cuando la capacitación es externa, la coordinadora del refugio expresó incertidumbre sobre las maneras de evaluar su eficacia y valor.

Además, todos los jueves de 1pm a 3pm se realiza una junta multidisciplinaria a la cual deben acudir todos los miembros del equipo en guardia. Durante estas juntas se discute el avance o las dificultades de cada caso (usuaria, sus hijas e hijos) de manera integral para concretar un plan de acción colectivo y coherente. Además, el área de psicología y empoderamiento y desarrollo personal suelen tener juntas matutinas.

FUNCIONES DEL PERSONAL:

En términos generales, todo el personal del refugio tiene muy claras sus funciones, así como sus alcances y limitaciones dentro del modelo de atención. Gracias a la constante comunicación entre todas las áreas de atención y de administración existe mucha claridad y precisión acerca de las responsabilidades de cada quien.

Trabajo social

- 1) Cuando una mujer, sus hijos e hijas son considerados por las abogadas de la oficina externa como candidatas a refugiarse avisan por teléfono a la trabajadora social del refugio y se le manda una ficha de información sobre la usuaria, sus hijos e hijas.
- 2) La usuaria, sus hijos e hijas son trasladados directamente al refugio en el automóvil oficial del refugio acompañados del chofer y de algún miembro del equipo de atención (nunca se deja a las refugiadas solas con el chofer).
- 3) A su llegada son recibidas por la trabajadora social, quien les da la bienvenida y les explica la misión, visión y objetivos del refugio. La trabajadora social llena la hoja de "Datos Generales" que contiene la fecha de ingreso, datos de la usuaria, datos de los hijos e hijas con los que ingresa y los datos del agresor.

- 4) Después de comer, en caso de no haberlo hecho antes, se les lee y da a firmar el formato de “Derechos, responsabilidades y normas de convivencia de las usuarias sus hijos e hijos”, un “Contrato de no suicidio” y una “Carta compromiso”
- 5) Posteriormente la trabajadora social les lleva a conocer todas las instalaciones del refugio y su villa, la cual se entrega con todas las necesidades básicas.
- 6) Si no es muy tarde y la usuaria no está muy desgastada la trabajadora social realiza la “Entrevista inicial para víctimas de violencia” que es el primer proceso de tamizaje realizado por el refugio y a partir del cual se hace un plan de trabajo informal (no está sistematizado) por la trabajadora social.
- 7) La trabajadora social se encarga también de resguardar los objetos de valor o prohibidos dentro del refugio. Sin embargo no tiene un espacio apropiado para estos, ya que los guarda en un archivero que no siempre tiene espacio suficiente para todas las pertenencias de las usuarias, sus hijos e hijas.
- 8) Así mismo, el área de trabajo social, y a veces en conjunto con el área de enfermería, se encarga de recopilar todos los documentos personales y trámites indispensables de las usuarias, sus hijos e hijas (actas de nacimiento, credencial IFE, cartillas de vacunación, seguro popular, etc.)
- 9) Durante la estancia de las usuarias, sus hijos e hijas, la trabajadora social está encargada de realizar las requisiciones necesarias para que todos cuenten con todos los artículos e insumos necesarios para la vida diaria (higiene personal, limpieza, material educativo, ropa, entretenimiento infantil, etc.)
- 10) La trabajadora social también se encarga de asignar los roles diarios de organización, tales como la preparación de los alimentos y la limpieza del comedor y la cocina. Cada uno de los alimentos (desayuno, colación, comida y cena) es preparado por un equipo de 3 ó 4 mujeres, las cuales serán las encargadas de prepararlos de acuerdo a las normas de higiene fijadas por el área de enfermería y según el menú antes acordado entre el área de trabajo social, el área de enfermería y las usuarias.
- 11) En relación con la preparación de alimentos la trabajadora social también se encarga de otorgar diariamente a las usuarias los alimentos perecederos que se necesitan traer frescos.
- 12) Durante su estancia, las usuarias pueden acudir a la trabajadora social para resolver conflictos entre usuarias.
- 13) La trabajadora social también se encarga, junto con el área de enfermería, de revisar que las villas de las usuarias se encuentren en orden y limpias; así como verificar el correcto cuidado e higiene de sus hijos e hijas.
- 14) La trabajadora social se encuentra en constante comunicación con las maestras para corroborar que las usuarias estén mandando a sus hijos e hijas a la escuela y que estos estén mejorando su desempeño escolar.
- 15) La trabajadora social se encarga de egresar a la usuaria e investigar a dónde puede ir a vivir después de su egreso (conocimiento de la red de apoyo de la usuaria).
- 16) En relación al egreso, durante el tratamiento la trabajadora social asesora y gestiona servicios educativos posteriores al egreso, servicios laborales y servicios proporcionados por programas estatales.

17) La trabajadora social se encarga del seguimiento a las usuarias egresadas.

Área de enfermería:

- 1) El área de enfermería se encarga de realizar la primera valoración médica de la usuaria, sus hijas e hijos. En esta sección se abre un expediente médico por familia.
 - 2) En esta área se identifican posibles enfermedades y se programan consultas médicas en el centro de salud que le corresponde a cada familia según su póliza de seguro popular. Si la usuaria, sus hijos e hijas no cuentan con seguro popular, la enfermera, en conjunto con la trabajadora social, se encargan de las gestiones para tramitarlo.
 - 3) Las enfermeras llevan un control muy específico de cada usuaria, niñas y niños a través de un cardex, donde se encuentra el diagnóstico, los tratamientos señalados por los médicos y los horarios para la toma de medicamentos (esto para enlazar los turnos y que no haya olvidos).
 - 4) El área de enfermería se encarga de hacer 2 ó 3 valoraciones médicas a la semana de cada usuaria, niña y niño que se encuentre en el refugio (las niñas y los niños no pueden acudir a la enfermería sin la presencia de su mamá para reforzar la responsabilidad de éstas de su salud).
 - 5) Las enfermeras supervisan la elaboración de los alimentos.
 - 6) Cada vez que hay población nueva en el refugio el área de enfermería solicita al sistema de salud estatal una campaña de salud para cada rango de edad, ya que casi el 100% de los niños y niñas llegan al refugio con retrasos en sus vacunas.
 - 7) El área de enfermería se encarga de la estimulación temprana con los bebés y sus mamás.
 - 8) El área de enfermería se encarga de la activación física todas las mañanas a las 7.30 y dos veces a la semana de clases de zumba (video) por las tardes.
 - 9) El área de enfermería realiza dos talleres por semana para adultos en relación a la higiene personal, enfermedades, la salud, la planificación familiar, etc.
 - 10) El área de enfermería también realiza talleres semanales con los niños sobre enfermedades diarreicas, picaduras de insectos y enfermedades respiratorias.
 - 11) El área de enfermería tiene como parte de su plan de trabajo, contemplado el Programa de Atención a la mujer que brinda el sistema de salud estatal, el cual considera una colonoscopia, una exploración de mamas y exámenes para detectar VIH u otras ETS.
 - 12) Las enfermeras también solicitan a la administradora la compra de medicamentos para las usuarias, sus hijos e hijas.
 - 13) El área de enfermería también maneja el Programa de control de peso y talle.
 - 14) El área de enfermería también maneja un Programa continuo de prevención de accidentes con los niños.
 - 15) El área de enfermería entrega un informe mensual a la coordinadora, quien lo agrega al informe integral.
- La enfermera ya solicitó que se compren carteles informativos sobre salud.
 - A la enfermera le han servido mucho las capacitaciones sobre género y violencia.

- Considera que al modelo le hace falta agregarle la obligatoriedad del Programa de Salud Reproductiva, así como el Programa de Atención a la Mujer y la obligatoriedad de solicitar Campañas de Vacunación.

Área de Psicología para usuarias:

- 1) El área de psicología se encarga de dar terapia individual a las usuarias del refugio dos veces a la semana con una duración de 45 minutos aproximadamente.
- 2) La terapeuta se encarga de realizar la primera entrevista a las usuarias durante la cual se aplican 6 instrumentos (CUALES).
- 3) La psicóloga da terapia individual a partir de la terapia sistémica y humanística.
 - La psicóloga identifica la necesidad de recibir capacitación de primeros auxilios.
 - La psicóloga identifica que al modelo de atención le hace faltan instrumentos de exploración psicológica tales como: el teste para trastorno de personalidad mmpi, 16 PF, y los test proyectivos (HTP).

Área de psicología infantil:

- 1) La psicóloga infantil del refugio se encarga de dar terapia individual a las niñas y los niños del refugio dos veces por semana (40 min. Cada una).
- 2) La psicóloga infantil, en coordinación con las demás psicólogas, se encarga de dar sesiones de Orientación individuales a las usuarias del refugio en relación a temas psicoeducativos para sus hijos e hijas.
- 3) La psicóloga infantil es la encargada de identificar abuso sexual en los menores que se encuentran en el refugio.
- 4) En coordinación con la psicóloga infantil del Área de empoderamiento y desarrollo, realizan campañas informativas para los niños y las niñas del refugio.
 - La psicóloga infantil apenas recibió el test Cat-Sex para identificar el abuso sexual en niños y niñas.

Área de empoderamiento y desarrollo personal:

- 1) El área de empoderamiento y desarrollo personal se encarga de las intervenciones en momento de crisis, por lo que cualquier usuaria, niño o niña puede acudir a ellas sin cita cuando lo sientan necesario.
- 2) Esta área generalmente se encarga de las sesiones grupales, por la mañana con las niñas y los niños y por la tarde con las usuarias.
- 3) A la semana se dan 4 talleres grupales de 1 hora y media (2 a menores y 2 a usuarias)
- 4) Esta área también se encarga de dar terapia individual a los adolescentes que se encuentren en el refugio.
- 5) Los fines de semana, esta área organiza talleres con usuarias, sus hijos e hijas en relación al tema de la campaña informativa que corresponda.
- 6) Esta área aplica los siguientes instrumentos (CUALES)
- 7) Esta área se encarga de organizar y evaluar diariamente la actividad del “Diario de emociones”

- 8) En ocasiones esta área absorbe la tarea de estimulación temprana para los bebés.
- Las psicólogas de esta área identifican que podrían tener más capacitación sobre género, violencia y atención.

Área de administración:

- 1) La administradora se encarga de realizar todos los pagos al personal.
- 2) De realizar todas las requisiciones y cotizaciones.
- 3) De revisar las listas de asistencia de todo el personal.
- 4) De encontrar quién hace algunas actividades cuando alguien del personal falta.
- 5) Se encarga de recibir o pasar por toda la comida o los insumos necesarios para el refugio.

CONCLUSIONES SOBRE LA SELECCIÓN DEL PERSONAL DEL REFUGIO:

No obstante, debido a la poca estabilidad del personal, no siempre se ha podido mantener esta sólida estructura. Por ejemplo, cuando durante 6 meses no tuvieron trabajadora social todas las demás profesionistas tuvieron que absorber todas las funciones de este puesto. Además, aunque la comunicación es constante y clara entre la mayor parte del equipo y se mantienen bitácoras diarias por profesionista para mantener informadas a los profesionistas que no trabajan en el horario matutino, estas tienen más dificultades para recibir las capacitaciones y los cursos de autocuidado.

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

La mayoría de las usuarias que llegan al refugio son canalizadas a través de la oficina externa. Esta oficina externa también es del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] aunque no funciona como un Centro de Atención Externa, puesto que no ofrece un programa de asesoría integral; en cambio sólo cuenta con dos abogadas quienes dan asesoría jurídica y que son quienes referencian a las usuarias al refugio. Aunque una de las abogadas ya tiene varios años de experiencia en la oficina externa y con la atención a la violencia contra las mujeres, muchas veces la valoración no es la adecuada y se mandan mujeres al refugio que no cumplen el perfil.

Es indispensable para el refugio contar con un CAER donde una trabajadora social en conjunto con la psicóloga y las abogadas realicen un tamizaje preciso acordes al perfil del refugio.

Por otra parte, en relación con la contrarreferencia, el refugio no cuenta con redes formales de contrarreferencia, sin embargo sí cuenta con redes informales de comunicación con

otros refugios de la Red Nacional de Refugios con los que se pueden realizar procedimientos de contrarreferencia cuando una usuaria, sus hijos e hijas, lo necesiten. El refugio no cuenta con protocolos de contrarreferencia cuando han llegado mujeres que no cumplen con el perfil o con las capacidades del refugio (en estos casos de cualquier forma se ha resguardado a las mujeres, sus hijos e hijas, hasta que ellas deciden salir voluntariamente).

MODELO DE ATENCIÓN

En teoría, el refugio sigue el modelo de atención implementado por Inmujeres, no obstante no existe a la vista ningún tipo de diagrama de flujo, reglamento o manual de procedimientos –acordes con el modelo de atención- para conocimiento de las usuarias o como recordatorio para las propias profesionistas.

En el refugio las usuarias, sus hijos e hijas reciben una atención de tipo integral que pretende elevar el grado de empoderamiento de las mujeres en todo los ámbitos de su vida, tanto pública como privada.

Para lograr el objetivo que se han planteado, el refugio ha implementado un modelo de atención donde se incita a las mujeres a tener un horario organizado con actividades diarias establecidas y dirigidas a su empoderamiento y la reestructuración de una vida sana y libre de violencia, tanto para ellas como para sus hijas e hijos.

MODELO DE ATENCIÓN PARA MUJERES

Dentro del refugio se impulsa a las mujeres a responsabilizarse de su vida, por lo tanto las mujeres son responsables del buen cuidado de sus hijos e hijas, es decir, son responsables de llevarlos a la escuela, de su higiene, de la preparación de sus alimentos, etc. También son responsables del mantenimiento e higiene de su villa y de su persona.

Para lograr esto:

- Las usuarias tienen 2 talleres semanales sobre temas de salud e higiene los cuales son impartidos y evaluados por las enfermeras del refugio.
- Las usuarias deben ir a 2 consultas de 45 min con una terapeuta cada semana.
- Las usuarias deben acudir a 2 talleres semanales con una psicóloga sobre temas relacionados al cuidado, crianza y educación de sus hijos e hijas.
- Las usuarias deben de acudir, junto con sus hijos e hijas, a 2 ó 3 consultas de revisión médica a la semana (de 20 minutos aproximadamente).

- Las usuarias son motivadas a seguir un régimen alimenticio sano que les permita alcanzar su estado físico ideal.
- Las usuarias cuentan con el servicio de intervención en crisis, ya que una de las psicólogas está siempre disponible para cuando una usuaria entra en crisis.
- Las usuarias tienen talleres psico-educativos para la estimulación temprana de bebés e infantes.
- Las usuarias cuentan con clases de activación física diaria y clases de zumba 3 veces a la semana (con videos) que son dirigidas por las enfermeras del refugio.
- Las usuarias se reúnen al menos dos veces a la semana con la trabajadora social para trabajar en el descubrimiento de habilidades y gestionar servicios educativos, laborales, de vivienda, etc.
- Las usuarias reciben una asesoría grupal a la semana sobre temas relacionados a la jurisprudencia, el género y la violencia impartidos por la abogada de la oficina externa.
- Las usuarias son motivadas para escribir un “diario de emociones” que se entrega a las psicólogas para la solución de conflictos y para precisar el plan de intervención.
- Las usuarias realizan una o dos veces a la semana un taller de reflexión impartido por una de las terapeutas la cual trabaja a través de lecturas críticas.
- Las usuarias tienen sesiones de capacitación productiva varias veces a la semana. Las clases que se imparten son: elaboración de conservas, corte de pelo y gastronomía.
- Las usuarias son motivadas a acudir a citas médicas en su centro de salud, sobre todo para completar el Programa de atención a la mujer (colposcopia, cáncer de mama, VIH, ETS)

ATENCIÓN A NIÑOS Y NIÑAS (NO EXISTE UN MODELO)

- Deben ir a la escuela 4 horas diarias (menos los fines de semana) con maestras de educación especial que trabajan con un modelo de atención personalizada para cubrir el déficit educativo que la mayoría de los niños y las niñas traen.
- Deben asistir a dos consultas individuales semanales con la psicóloga infantil.
- Tienen 2 talleres psicoeducativos semanales de una hora y media donde se trabajan temas sobre derechos de los niños, sexualidad, género y violencia (estos talleres se dividen entre niños de 5 a 8 años y niños de 9 a 12).
- Toman uno o dos talleres semanales con las enfermeras sobre salud e higiene.
- Los niños y las niñas también toman talleres junto con sus mamás los fines de semana con temas semanales.

En el caso de contar con adolescentes, el refugio está considerando terapias y talleres específicos para ellos, sin embargo apenas está siendo reestructurado el modelo de atención para que una de las psicólogas se encargue particularmente de su tratamiento.

SEGUIMIENTO

El seguimiento a las usuarias egresadas lo realiza la trabajadora social semanalmente mediante llamadas telefónicas. Si la usuaria no contesta o no se puede localizar su paradero, la trabajadora social está encargada de realizar la investigación de su paradero y hacer una visita domiciliaria para realizar el seguimiento (acompañada por el chofer).

Aunque durante el seguimiento también se pretende conocer el estado de las hijas e hijos de las usuarias egresadas, en realidad este se enfoca en las usuarias. Por otro lado, hasta el momento no se ha formalizado ni sistematizado el procedimiento de los seguimientos en tanto que no se tiene un instrumento que establezca los procedimientos u objetivos, ni donde se asienten los resultados. Además, debido a esta falta de formalización, no se ha discutido al interior del refugio durante cuánto tiempo se realizará este seguimiento, ni bajo que circunstancias este se suspenderá.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Este refugio no cuenta con un sistema de información interno, sin embargo cuentan con una capturista del SIILGE, el cual consideran puede servirles para su manejo interno.

SEGURIDAD

El refugio no cuenta con un protocolo de seguridad, ni con altas medidas de seguridad tales como malla electrificada; no obstante, el refugio cuenta con una guardia de seguridad (hay tres turnos) del municipio, por lo que en caso de cualquier emergencia cuentan con todo el apoyo de las autoridades locales (ya lo han necesitado y llegaron en menos de 5 min.).

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

[INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL], Salud y PAIMEF

No reciben donaciones privadas más que en especie (ropa)

GENERALIDADES:

- En relación a la Red Nacional de Refugios, me parece que este refugio tiene poca relación con la Red más allá de las capacitaciones, que sin embargo aprovecharon más cuando fueron al refugio que cuando se les mandó a la ciudad de México. En tanto que es un refugio gubernamental sus lazos siempre son con este sector. En términos generales no creo que haya tampoco una comunicación constante con la Red ni que se haya utilizado como tal hasta la fecha.

- En términos de las capacidades gerenciales de la coordinadora del refugio me parece que realiza un trabajo bastante completo, en el sentido de que sabe delegar las responsabilidades más operativas al resto del personal, mientras que ella se dedica sobre todo al cabildeo con las autoridades, la búsqueda de recursos, la elaboración de proyectos, gestionar asuntos de importancia para el refugio, dirigir el seminario de capacitación semanal, coordinar y organizar a las áreas de atención, coordinar el trabajo del refugio con el trabajo del CAER, representar al refugio en eventos, así como vigilar el buen funcionamiento y cumplimiento de las metas y objetivos. Sin embargo, una de las áreas que aún no se ha trabajado por parte de la Coordinación del refugio es la de la evaluación y medición sistemática tanto cualitativa como cuantitativa de las labores del refugio, lo que les permitiría una orientación más eficaz de sus metas y objetivos.
- Esta información cualitativa y cuantitativa les permitiría tener una visión más concreta sobre sus objetivos en cuanto al trabajo con las usuarias, sus hijos e hijas. Esto porque aún no se cuenta con la información necesaria sobre si el refugio sí cumple el objetivo último de que al egreso las usuarias ganen su autonomía y vivan una vida libre de violencia. Es decir, hasta la fecha no se cuenta con una ruta clara sobre el futuro de las usuarias al egresar del refugio. Es necesario que estas cuenten con talleres productivos funcionales (y relacionados a las posibilidades productivas de la zona), a la vez que se realicen vínculos con el sector productivo para asegurarles una autonomía económica al reinsertarlas con su red de apoyo. Así mismo, un trabajo más cercano con los programas gubernamentales de la zona puede apoyar el proceso del egreso y de la autonomía de las usuarias.

ANEXO 12 REPORTE DE LA VISITA AL REFUGIO 2

DATOS GENERALES

El refugio de [X] es un patronato que comenzó a trabajar como refugio a partir del 2006. El patronato está compuesto por una presidenta (actualmente no tienen porque murió hace unos meses), una vicepresidenta, tesorera, secretaria y vocales. De estas mujeres, dos de ellas son quienes se encuentran en constante trabajo con el refugio, ya que una de ellas es la representante legal y es quien recibe y administra todo el recurso que recibe el refugio.

Hasta el momento el refugio no ha sufrido ningún cierre ni ningún incidente de gravedad. Además, gracias a su cercanía con la capital del estado y con la ciudad de [X], el refugio cuenta con todos los servicios básicos y de salud necesarios.

La coordinadora actual del refugio, quien no es parte del patronato, lleva en ese puesto desde el momento en que el refugio comenzó sus funciones. La coordinadora es de profesión ingeniera y antes de trabajar en el refugio no tenía ninguna experiencia previa con el tema, sin embargo antes de comenzar operaciones el patronato mandó a todo el equipo recién contratado a capacitación a un refugio en la ciudad de Monterrey para que aprendieran la logística y la problemática del tema. El sueldo de la coordinadora del refugio es el más alto de la institución, aunque sigue siendo precario para el tipo de labor que realiza. A partir del proyecto de la Secretaría de Salud la coordinadora gana \$20,000 brutos al mes durante ocho meses, sin embargo para evitar que pase 4 meses sin salario este sueldo se divide entre 12 meses, lo cual resulta en un aproximado de \$13,300 brutos mensuales. Por otra parte, al igual que el resto del personal, la coordinadora se encuentra contratada bajo el régimen de Honorarios asimilados a asalariados, por lo que no cuenta con prestaciones ni seguridad social.

A diferencia del resto del personal que trabaja jornadas continuas de 7 horas al día 5 días a la semana, la coordinadora trabaja una jornada completa de 9am a 7pm con dos horas diarias para salir a comer, 5 días a la semana.

INFRAESTRUCTURA

El refugio es una casa en comodato que no fue construida *ex profeso* como refugio, sin embargo, excepto por el tamaño y algunos pequeños detalles, me parece que las adecuaciones a sus instalaciones son privilegiadas. No obstante la coordinadora lamenta que durante los últimos dos años han estado sufriendo de hacinamiento, puesto que aunque sólo tienen capacidad para 5 familias, atienden aproximadamente a 9 mujeres al mismo tiempo.

El refugio está dividido en dos áreas, el área del personal administrativo y de los servicios del refugio; y las áreas para uso de las usuarias, sus hijas e hijos.

- **Áreas para uso de las usuarias, sus hijas e hijos:**

Las áreas para uso de las usuarias, sus hijas e hijos son las recámaras, los baños, el patio, el comedor, la cocina y la lavandería.

El refugio cuenta con un área donde se encuentran las recámaras para las usuarias (son 5 recámaras), cada una cuenta con dos literas y una mesa de noche, en caso de necesitarlo el refugio cuenta con dos cunas. Estas recamaras son muy frías y no cuentan con calefacción, además de que en vez de puertas cuentan con puertas plegables que tienen que estar abiertas siempre durante el día, por lo que las usuarias, sus hijos e hijas no cuentan con un espacio privado donde convivir en familia. Esta zona de recámaras cuenta con una grabadora común para que las usuarias escuchen música.

A un lado de las recámaras se encuentran los baños para usuarias, sus hijos e hijas; a cada familia se le asigna un sanitario y una regadera (aunque en realidad todos están juntos) del cual son responsables. También esta zona es muy fría.

A un lado de esta área de las recámaras se encuentra el patio donde hay una fuente y varios juegos para niños.

El comedor se encuentra junto al patio y encontramos 5 mesas con sus sillas y una silla para bebé. La cocina, un poco pequeña cuenta con todo para la preparación de los alimentos, (estufa, refrigerador, horno de microondas, olla exprés, licuadora, ollas, cubiertos, etc.).

Por otro lado, en la lavandería que se encuentra a un lado de la cocina encontramos dos lavadoras y una secadora industrial que solo usan cuando son cosas grandes como las cobijas, lo demás lo secan en el techo en los tendederos.

Cabe señalar que las usuarias, sus hijos e hijas no pueden salir de esta área a menos que toquen un timbre para comunicarse con las profesionistas o las trabajadoras del refugio.

- **Áreas administrativas y de servicios.**

Las áreas administrativas y de servicios son: la estancia para manualidades, la sala de televisión, la ludoteca, el gimnasio, el consultorio de psicología infantil, el consultorio de psicología para usuarias, el área de trabajo social, la oficina de asuntos jurídicos, el lobby, la enfermería, la oficina de la coordinación, el garaje, la sala de costura y la caseta de vigilancia. Aunque algunas de estas áreas pueden ser utilizadas por las usuarias, sus hijos e hijas, tales como: la estancia para manualidades, la sala de televisión, la ludoteca y el gimnasio, las categoricé en el área de servicios ya que ellas no pueden hacer uso de estas instalaciones libremente, sino sólo cuando se realiza una actividad organizada.

La estancia para manualidades, es una estancia amplia adyacente a la sala de televisión que cuenta con una mesa de comedor grande con alrededor de 10 sillas para que las usuarias, sus hijos e hijas realicen actividades manuales, todos los insumos para estas actividades se encuentran guardados en un closet bajo llave.

La sala de televisión, la sala de televisión se encuentra en la misma estancia que la estancia para manualidades, ésta cuenta con un sillón de tres sitios, uno de dos sitios y un sillón individual. Además cuentan con televisión, equipo de sonido, reproductores de video, películas y discos compactos de música. No obstante esta sala también se utiliza para realizar talleres y pláticas con un proyector (se proyecta en la pared) y una laptop.

La ludoteca, es un espacio bastante amplio dentro del refugio y se encuentra en el segundo piso de éste. La ludoteca se divide en 5 partes: la primera es una pequeña sala audiovisual para niños y niñas que cuenta con sillas pequeñas, aparatos de reproducción de video y de sonido, películas y discos compactos infantiles. La segunda es un salón para preescolar con mucho material didáctico, pequeñas mesas, sillas y pizarrones. La tercera es un salón para tareas o adolescentes que cuenta con un pizarrón, bancas estilo butaca y dos computadoras. La cuarta es una sala de estimulación temprana con una mesa, sillas para niños y niñas, una alberca de pelotas y un espacio totalmente acojinado para realizar ejercicios con los infantes y los bebés. Por último, la quinta parte es una sección de almacén de juegos de mesa, triciclos, juguetes pedagógicos y todo tipo de materiales lúdicos.

El gimnasio o salón de usos múltiples, se encuentra en el segundo piso del refugio junto a la ludoteca y es un espacio de duela de madera con espejos en las paredes donde se encuentran varios aparatos para hacer ejercicio y una televisión.

El consultorio de psicología infantil, es compartido por la psicóloga infantil y la psicóloga educativa. Cada una cuenta con un escritorio, una silla, una computadora, archiveros y un pizarrón de corcho. Además, esta oficina cuenta con una mesa y sillas para niños y niñas.

El consultorio de psicología para usuarias, este consultorio cuenta con un escritorio, sillas, archiveros, una computadora y un sillón individual.

El área de trabajo social, la trabajadora social no cuenta con una oficina propia sin embargo su escritorio se encuentra en una estancia afuera del consultorio de la psicóloga para usuarias y la oficina de la coordinadora. En este espacio también se encuentra el escritorio de la capturista. La trabajadora social cuenta con un escritorio, silla, computadora, impresora, archiveros y la estancia tiene varias sillas y un garrafón de agua para uso de todas las profesionistas.

La oficina de asuntos jurídicos, la oficina de asuntos jurídicos se encuentra un poco separada de los demás servicios ya que se encuentra casi a la entrada del refugio junto al lobby principal. Esta oficina cuenta con escritorio, sillas, archiveros y una computadora.

El lobby, es una estancia pequeña donde las usuarias o cualquier visita acreditada pueden esperar mientras se le atiende, tiene algunas mesas pequeñas, sillas y un sillón. Además en esta área se encuentra la ropería y el armario donde se guardan las pertenencias de las usuarias. También se encuentra la bodega donde se guardan los insumos y los archiveros de expedientes bajo llave.

La enfermería, se encuentra junto a la estancia del área de trabajo social. La enfermería está completamente equipada con lavabo, dispensario de toallas, escritorio, sillas, mesa de auscultación, balanza para adultos y para bebés, computadora, pantalla para ver radiografías, esterilizador, tanque de oxígeno, posters para medición de capacidad ocular, teléfonos, medicamentos, etc.

La oficina de la coordinación, la oficina de la coordinación cuenta con varios anaqueles donde se archivan los informes mensuales, un archivero donde se guardan los expedientes

actuales, el monitor de las cámaras de circuito cerrado interior, una de las bases de los walkie talkies, un escritorio, computadora, impresora y sillas.

El garaje, es un área pequeña donde solo cabe el vehículo, aunque también se destinó como salida de emergencia, sin embargo con el vehículo adentro sería difícil una evacuación rápida.

La sala de costura, se encuentra en un área junto al garaje, se entra por el garaje, aunque esta sala ya cuenta con escritorios, sillas y 3 máquinas de coser, todavía no cuenta con instalación eléctrica para comenzar a funcionar.

La caseta de vigilancia, se encuentra a la entrada del refugio, la cual cuenta primero con una reja y luego con una segunda puerta de cristal. En la caseta el policía tiene un monitor con el circuito cerrado de exteriores, un teléfono, un escritorio, una silla, un baño y un catre. Para poder entrar al refugio por la puerta anti-balas es necesario que todo el personal y las visitas se registren con el policía y que dejen sus pertenencias en unos casilleros pequeños con llave.

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Todo el personal del refugio se encuentra contratado en un régimen de honorarios asimilados a asalariados, por lo que no cuentan con prestaciones ni seguridad social. El refugio cuenta con una coordinadora, una psicóloga, una psicóloga infantil, una psicóloga educativa, una abogada, una trabajadora social, una capturista, tres enfermeras, tres policías, una afanadora y una doctora eventual (le pagan por consulta nada más). Por su parte y de manera voluntaria a veces cuentan con una maestra de zumba y otra de yoga.

A todo el personal se le paga con presupuesto del proyecto presentado a la Secretaría de Salud, el cual se divide en 12 meses (en lugar de 8) para poder pagar los salarios durante el año completo.

Para reclutar al personal los anuncios se ponen en el CAER, en donde también la coordinadora hace las entrevistas y la selección de las interesadas. Sin embargo, a diferencia de otros refugios, la mayor parte del personal no tiene experiencia previa en atención o prevención a la violencia de género (es difícil encontrar especialistas en la región).

Uno de los mayores retos a los que se ha enfrentado el refugio es la consolidación de un equipo de atención, ya que la rotación del personal ha sido el problema más común del refugio,

particularmente del área de enfermería (cabe destacar que de todas las profesionistas, las enfermeras ganan alrededor \$3000 mensuales menos que el resto). Sin embargo, la mayor parte del personal ya ha durado alrededor de 1 año tres meses.

Aunque los salarios no son tan bajos, aún no son los ideales para el trabajo que realizan. No obstante, la coordinadora ha logrado mantener ya por un tiempo considerable a su equipo de trabajo. Todas las profesionistas ganan \$4,166 quincenales desde mayo de este año. Anteriormente ganaban alrededor de \$3,000 quincenales, pero trabajaban sólo 5 horas diarias.

Por otra parte, una de las particularidades de este refugio es que las profesionistas no tienen el mismo turno todos los días para cubrir todo el horario del refugio. Por ejemplo, la psicóloga infantil puede trabajar lunes, miércoles y viernes de 9am a 3pm, mientras que martes y jueves trabaja de 1pm a 8pm (las jornadas laborales son de 7 horas, 5 días a la semana). Gracias a este horario todo el equipo de profesionistas coinciden diariamente de 1pm a 3pm por lo que pueden compartir experiencias, discutir los casos y hacer lo que llaman “el abordaje en red” a las nuevas usuarias. No obstante, varias profesionistas no pueden conseguir un segundo trabajo o entrar a algún programa académico paralelamente por esta diferencia de horarios.

Las reuniones de equipo generalmente se realizan dos veces al mes para discutir los casos más críticos.

Por otra parte, en cuanto a la capacitación, todas las profesionistas, menos las enfermeras (quienes reciben menos) reciben alrededor de 4 ó 5 capacitaciones al año, lo cual las mantiene actualizadas y motivadas para realizar su trabajo.

No obstante, una de las quejas de las trabajadoras es que les hace falta terapia de contención, ya que sólo la reciben durante cortos periodos al año una vez cada quince días.

La coordinadora realiza evaluaciones al personal a través de las encuestas de egreso a las usuarias.

Uno de los principales problemas que noté durante la visita sobre la estructura organizacional es que es una organización sumamente vertical donde la autoridad de la directora trasciende a todas las actividades del refugio. Aunque las profesionistas tienen la libertad de tomar decisiones, es claro que todas estas decisiones en algún momento tienen que

pasar por el visto bueno de la directora. Todo esto resulta en un ambiente un poco más rígido y donde la comunicación no es tan fluida como idealmente debería de ser.

FUNCIONES DEL PERSONAL:

En términos generales, todo el personal del refugio tiene muy claras sus funciones, así como sus alcances y limitaciones dentro del modelo de atención.

Trabajo social

- 18) Junto con las demás profesionistas se hace el abordaje en red para que todas las profesionistas conozcan el caso y no re-victimicen a la usuaria, sus hijos e hijas.
 - 19) Recibe los documentos y hace la revisión de las pertenencias, para guardar en la ropería las pertenencias prohibidas o que no caben en la recámara y el dinero en la caja fuerte.
 - 20) Revisa la papelería, abre un expediente, se lee el convenio y el reglamento interno.
 - 21) Realiza la entrevista de ingreso durante las primeras dos sesiones y establecen las necesidades inmediatas.
 - 22) Gestiona cualquier tipo de necesidades laborales, escolares, de salud, etc.
 - 23) Da 3 ó 4 asesorías a la semana de 45 minutos a cada usuaria sobre programas gubernamentales, seguro popular, entre otros.
 - 24) Da 2 pláticas o talleres al mes a las usuarias sobre violencia, familia, valores, educación financiera, comunicación asertiva, violencia en el noviazgo, etc.
 - 25) Participa en la elaboración y ayuda con las tareas escolares.
 - 26) En muchas ocasiones cuida a los niños y realiza actividades lúdicas con ellos.
 - 27) Organiza actividades recreativas como cumpleaños y fechas cívicas.
 - 28) Reafirma el plan de vida que las usuarias trabajan con la psicóloga (aun no tienen un formato o procedimiento estandarizado).
 - 29) Realiza acompañamientos para cualquier gestión (si es de riesgo utilizan el vehículo, pero en general utilizan el transporte público o caminan)
 - 30) Lleva a los niños y niñas al dentista y todas las gestiones médicas se realizan en el hospital regional (con quienes tienen una vinculación aunque no siempre funciona) que se encuentra cerca del refugio.
 - 31) Busca y se pone en contacto con las redes de apoyo de las usuarias (se hacen visitas y llamadas).
 - 32) La trabajadora social tiene todas las llaves del refugio.
 - 33) En caso de ser posible, la trabajadora social gestiona que los niños y las niñas vayan de oyentes a una escuela cercana al refugio.
 - 34) En caso de que haya mujeres trabajando mientras permanecen en el refugio, la trabajadora social realiza los primeros acompañamientos a su lugar de trabajo.
 - 35) En conjunto con la trabajadora del CAER, la trabajadora social realiza los seguimientos vía telefónica o visitas en caso de que sea necesario.
 - 36) Realiza la entrevista de egreso a las usuarias, sus hijos e hijas, así como el cierre del expediente.
- Quisiera tener más seguridad a la hora de hacer las gestiones y los acompañamientos.

- Requiere de un espacio propio y privado para realizar sus entrevistas, porque ahora depende de que alguna otra de las profesionistas lo desocupe.

Área de enfermería:

- 1) Al ingreso de las usuarias, sus hijas e hijos las enfermeras checan las condiciones de salud en que vienen.
 - 2) Proporcionan ropa, insumos para el aseo y los alimentos.
 - 3) Se encargan de vigilar que usuarias, sus hijos e hijas se bañen diariamente.
 - 4) Realizan notas médicas que la doctora organiza en un historial medico.
 - 5) Vigilan la preparación de los tres alimentos y dos colaciones.
 - 6) Hacen acompañamientos a las consultas médicas.
 - 7) Organizan los horarios y vigilan que las usuarias, sus hijas e hijos tomen sus medicinas.
 - 8) La enfermera lleva a las usuarias, sus hijos e hijas a vacunar.
 - 9) Diario toman signos vitales, presión arterial y cada semana se mide les mide y pesa.
 - 10) Cuidan a los niños y las niñas organizando actividades lúdicas.
- No recibe capacitación sobre su área.
 - Ellas no pueden actuar si no está la doctora.
 - Considera que su sueldo no es justo, además porque gana menos que todas las demás.

Área de Psicología para usuarias:

- 4) Se encarga de dar terapia a las usuarias mínimo una vez a la semana, aunque generalmente se les da dos semanales.
- 5) Cuando es necesario se dan sesiones de consejería.
- 6) Cada dos semanas se dan terapias grupales.
- 7) Cada dos semanas se dan pláticas que duran hora y media, sobre solución de conflictos, orientación, tipos de violencia, ciclo de la violencia, empoderamiento, autoestima, autonomía, entre otros.
- 8) Realiza cine debates con las usuarias.
- 9) En tanto que, además de la coordinadora, es la única que sabe manejar, también acude a los acompañamientos y procesos legales
- 10) Vigila el aseo y la higiene de las usuarias, sus hijos e hijas.
- 11) Recoge a la usuaria, sus hijas e hijos del CAER o de dónde haya necesidad (porque es quien maneja) y al llegar se la entrega a la enfermera.
- 12) Realiza el encuadre del trabajo con la usuaria a través de la aplicación de pruebas.
- 13) Realiza actividades de resolución de conflictos y orientaciones informales.
- 14) Abre un historial clínico del área de psicología en un expediente provisional que se va anexando semanalmente al expediente completo.
- 15) Organiza actividades recreativas con las familias sacándolas del refugio a lugares seguros para que pasen el día.
- 16) Trabaja en el plan de vida, para el cual apenas están estableciendo un formato (árbol de metas)
- 17) Evalúa su trabajo a través de los flujos de resistencia y apertura al cambio que proporciona la Secretaría de Salud.

- Además de las pruebas psicológicas que proporciona la red, la psicóloga considera que existen otras dos que son básicas para su trabajo: la escala de Hamilton de ansiedad y el inventario de autoestima de Coopersmith. Por otro lado las pruebas proyectivas de inteligencia y la de Bender frecuentemente son utilizadas.
- Por otro lado piensa que las pruebas que proporciona la red utilizan un lenguaje muy complicado (muy técnico) para la mayoría de las usuarias, quienes no logran entender los conceptos utilizados.

Área de psicología infantil:

- 1) Terapia individual para niños y niñas alrededor de 2 veces a la semana.
- 2) Terapia grupal con niños y niñas una vez a la semana (de 30 a 45 min) para resolución de conflictos, sensibilización de género y medidas de seguridad.
- 3) Los sube a la ludoteca 2 veces a la semana por una hora.
- 4) Actividades recreativas
- 5) Elaboración de las tareas escolares y de la psicóloga educativa.
- 6) Consejería con las usuarias sobre sus hijas e hijos.
- 7) En caso de ser necesario se hacen terapias familiares.
- 8) Recoger y llevar a los niños a la escuela en conjunto con la trabajadora social y la psicóloga educativa.
- 9) Evalúa su trabajo a través de los flujos de resistencia y apertura al cambio que proporciona la Secretaría de Salud.
- 10) Realiza las terapias de cierre con niños y niñas al egreso del refugio.
 - Utiliza la prueba CATH-SEX para detectar abuso sexual en los niños y niñas.
 - Además de las pruebas proyectivas para evaluar el estado psicoemocional de niños y niñas, la psicóloga infantil piensa que se requieren muñecos sexuales.
 - Considera que llevar y recoger a los niños de la escuela no es parte de sus funciones, que le quita mucho tiempo y que es muy inseguro ya que generalmente los llevan y los recogen caminando.
 - Considera que necesita una capacitación sobre terapia psicocorporal para trabajar con los niños y las niñas.

Área de psicología educativa:

- 1) Su herramienta principal es la ludoteca, por lo que es la encargada de realizar el inventario y llevar su control.
- 2) Da terapias grupales y/o individuales del lenguaje dos veces por semana (en caso de ser necesario)
- 3) Terapia grupal diaria de 45 minutos con actividades lúdicas y pedagógicas.
- 4) Terapias familiares grupales.
- 5) Consejería a las usuarias sobre sus hijos e hijas.
- 6) Entrevista inicial a las usuarias sobre sus hijos e hijas.
- 7) Talleres de educación sexual o temas de violencia de género una vez por semana.
- 8) Cierre terapéutico con niños, niñas e usuarias sobre sus compromisos en relación a su plan de vida.
- 9) Diariamente deja tarea a los niños y las niñas, las cuales se califican.

10) En caso de haber tiempo da clases de computación e inglés a usuarias, niños y niñas.

- Utiliza el PAF y la prueba FACILITO para los niños y las niñas.
- Quisiera una capacitación de actualización sobre el manejo de la ludoteca (ya tuvieron una)

Área jurídica:

- 1) Da 3 ó 4 asesorías a la semana a cada usuaria (si está en proceso es diario) sobre sus derechos)
 - 2) Pláticas grupales (3 mensuales) sobre divorcio, homicidio, lesiones, custodia, pensión, pérdida de la patria potestad.
 - 3) Inicia trámites jurídicos que continúa hasta que ese concluyen, aún si la usuaria ya egresó.
 - 4) Realiza acompañamientos.
 - 5) Pláticas infantiles una o dos veces al mes.
 - 6) Atención psicojurídica: escenarios posibles (actúan) y preparación antes de una diligencia.
 - 7) Realización de trámites y documentos.
 - 8) Contención
 - 9) Cuidado de los niños
 - 10) “aquí todas hacemos de todo”
 - 11) Recuperación de hijos e hijas
 - 12) Recuperación de cosas
 - 13) Canalizaciones y contrarreferencias.
- Considera que su seguridad siempre está en riesgo ya que muchas veces va sola a los acompañamientos y las recuperaciones.
 - Muchas veces realiza tareas que no son de su área.
 - Urge un chofer que la lleve a las diligencias.
 - Quisiera tener una contención constante.

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

Desde hace ya casi un año, se requiere que todas mujeres referidas de diferentes instituciones sean llevadas al CAER para la realización del tamizaje. Anteriormente las profesionistas del refugio iban a las instituciones a realizarlo. Generalmente estas mujeres llegan directamente al CAER o son referenciadas por la Secretaría de Salud, la Procuraduría, el Ministerio Público, el Instituto de la Mujer o el DIF. Sin embargo, es el CAER quien decide si la mujer es apta para el refugio de acuerdo a su perfil.

Generalmente el traslado del CAER al refugio lo realiza la psicóloga de usuarias o la coordinadora, quienes pueden manejar el vehículo y también ya conocen la situación y antecedentes de la usuaria, sus hijos, hijas y del agresor (nunca cuentan con fotos).

Por seguridad, generalmente checan que no haya mujeres de la misma localidad en el refugio para asegurarse de que no se trata de una usuaria involucrada con el crimen organizado o infiltrada para dar aviso de la localización de otra de las usuarias. En caso de que así suceda se realizan entrevistas iniciales más profundas para asegurar la confidencialidad de todas las usuarias.

En caso de las contrarreferencias, la coordinadora ha gestionado la contrarreferencia de mujeres en situación de trata con FEVIMTRA, sin embargo han tenido que albergarlas por un corto periodo de tiempo mientras se realiza la canalización. Así mismo, han recibido mujeres, a sus hijos e hijas referenciadas de otros refugios, a veces con ayuda de la Red Nacional de Refugios, pero la mayoría de las veces mediante la comunicación informal entre coordinadoras de refugios.

MODELO DE ATENCIÓN

En relación al modelo de atención, el cual todas las profesionistas conocen muy bien, tengo cinco observaciones importantes:

La primera, es que contrario a lo que se maneja en el modelo de atención, el perfil ideal que se maneja en el refugio son mujeres de 18 a 60 años (o menos que hayan vivido en pareja en algunos casos) que hayan sufrido violencia de pareja, aunque ésta no sea extrema. Esto puede resultar en que las mujeres realmente no se sientan cómodas estando tan aisladas, siendo que tal vez contaban con redes de apoyo fuertes a las que podían recurrir como primera opción antes del refugio.

En segundo lugar, el promedio de estancia aproximado, de acuerdo con el personal es de un mes y medio, por lo que podríamos preguntarnos si realmente se está atendiendo a la población objetivo ideal.

En tercer lugar, el modelo de atención del refugio es rígido y estrictamente organizado, tanto para las usuarias, como para los niños y las niñas, lo cual puede promover la obediencia y la sumisión, en contra del objetivo de empoderamiento y autonomía de las usuarias.

En cuarto lugar, dado que al momento de mi visita ningún menor acudía a la escuela, las profesionistas muchas veces tienen que cuidar a los niños y las niñas diseñando entretenimientos y actividades o ayudarlos con la elaboración de sus tareas, no haciendo responsables a las usuarias de su organización para el cuidado de sus hijos e hijas.

En quinto y último lugar, me parece interesante (no necesariamente bueno) que a las usuarias se les prohíba o desmotive hablar de su vida personal y dar sus datos personales a otras usuarias como medida de seguridad al egreso. Esta medida aunque tiene sus ventajas, también puede crear un ambiente menos armonioso y familiar.

Por otra parte, además de estas observaciones, existe muy buena disposición por parte del equipo para dar una atención de calidad y realizar todas sus labores. Los talleres son interesantes y las usuarias se involucran mucho en su desarrollo.

MODELO DE ATENCIÓN PARA MUJERES

- La visión del refugio: erradicar y prevenir la violencia familiar y sexual, ofreciendo herramientas a las mujeres encaminadas a lograr su empoderamiento.
- La misión del refugio: Brindar atención, información y orientación especializada e integral a las mujeres en situación de violencia familiar y/o de género.

Para lograrlo exitosamente, las mujeres reciben:

- Protección y atención integral durante 3 meses con el objetivo de lograr el empoderamiento y la autonomía de las usuarias.
- Un promedio de 2 sesiones semanales de terapia psicológica
- Terapias grupales cada 15 días dirigidas por la psicóloga.
- Pláticas informativas cada 15 días dirigidas por la psicóloga.
- Consejerías y atención en crisis (psicóloga, trabajadora social, abogada...)
- Pláticas informativas sobre asuntos jurídicos 3 veces al mes.
- Se les toman los signos vitales a las usuarias, sus hijos e hijas diariamente.
- Consejerías sobre el proceso terapéutico de sus hijos e hijas.
- Las usuarias son motivadas a seguir un régimen alimenticio sano que les permita alcanzar su estado físico ideal a través de menús establecidos por un nutriólogo.
- Consejerías educativas sobre sus hijos e hijas al menos una vez a la semana.
- Terapias familiares.
- Clases de computación, inglés u ortografía (eventuales)
- Clases de estimulación temprana para los infantes y bebés.
- Clases de zumba y yoga una vez por semana.

- Talleres productivos semanales de carpintería, peluquería y gastronomía.
- En casos especiales: la oportunidad de seguir laborando mientras permanece en el refugio.
- Gestión de servicios laborales, educativos, médicos, entre otros.
- Salidas recreativas a lugares seguros.
- Elaboración de un plan de vida.
- Pláticas informativas dirigidas por la trabajadora social.
- Actividades manuales dirigidas y organizadas.
- Atención médica, valoraciones y atención a rezagos en vacunación y salud de la mujer.
- Asesoramiento jurídico individual.
- Inicio y término de trámites legales y demandas.
- Atención psico-jurídica antes de algún proceso legal.
- Terapias familiares grupales.
- Las usuarias tienen talleres psico-educativos para la estimulación temprana de bebés e infantes.
- A todas las usuarias, sus hijos e hijas se les lleva al dentista.

ATENCIÓN A NIÑOS Y NIÑAS (NO EXISTE UN MODELO)

- Cuentan con 2 sesiones individuales con la psicóloga infantil a la semana
- Reciben terapia grupal diaria de 45 minutos.
- Terapia del lenguaje dos veces a la semana, en caso de ser necesario.
- Estimulación temprana para infantes y bebés.
- Sesiones en el área audiovisual infantil lúdico-pedagógicas.
- Sesiones de 1 hora diaria en la ludoteca repartidas entre la psicóloga infantil y la psicóloga educativa.
- Reciben un taller mensual sobre asuntos legales.
- Terapias familiares grupales.
- Talleres psicoeducativos semanales repartidos entre la psicóloga infantil y la psicóloga educativa para hablar sobre abuso sexual, sexualidad, derechos humanos, violencia, ciclo de la violencia, empoderamiento, etc.

SEGUIMIENTO

El seguimiento de las usuarias egresadas lo realizan tanto la trabajadora social del refugio como la del CAER al mismo tiempo y consiste en llamadas telefónicas semanales por seis meses para el cual tienen un formato. En caso de que la usuaria no conteste o no se pueda localizar, la trabajadora social del refugio está encargada de realizar la investigación de su paradero y hacer una visita, aunque generalmente la visita no es domiciliaria sino que se ven en algún lugar público como hospitales. Este procedimiento está bastante claro y estandarizado.

Además al egresar a la usuaria se le proporciona un número telefónico al cual puede comunicarse directamente con personal del refugio, en caso de que tenga alguna necesidad.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El refugio cuenta con un sistema de información interno que se encuentra instalado en cada una de las computadoras del refugio para que las profesionistas lo puedan utilizar y llenar diariamente (tanto información cuantitativa como cualitativa).

Este sistema de información les permite tener un control sobre sus actividades, comunicación entre áreas, así como sacar información cuantitativa fácilmente.

El único problema es que como no se terminó de realizar el sistema de información, no se pueden cruzar datos, sin embargo gracias a este sistema pueden realizar sus informes mensuales, trimestrales y anuales de manera ordenada, clara y rápida.

SEGURIDAD

En términos de seguridad, la infraestructura del refugio es muy privilegiada, ya que se han adaptado excelentes instalaciones tales como una malla electrificada, una caseta de policía donde se vigila el circuito cerrado de las cámaras exteriores, un circuito cerrado al interior del refugio que se monitorea desde la oficina de la coordinadora, una puerta anti-balas y ventanas protegidas con barrotes. Cada año se elabora un plan de contingencia de Protección Civil. Y tal como lo maneja el modelo, los expedientes se encuentran bajo llave en un espacio específico que no está a la vista.

No obstante, en relación a la seguridad del personal la abogada muchas veces debe de hacer recuperaciones y/o diligencias sola, lo cual pone en riesgo su persona. Además, también la trabajadora social a veces debe de ir a realizar gestiones a pie o en transporte público con las usuarias, lo cual también las pone en riesgo, aunque los agresores no sean del mismo municipio.

Varias veces ya han tenido incidentes difíciles porque los juzgados y el Ministerio Público dan la dirección del refugio a los agresores, por lo que no se tiene ninguna confianza en las autoridades y no tienen a nadie a quién llamar en caso de emergencia.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

En relación a las fuentes de financiamiento, el refugio cuenta con el apoyo de la Secretaría de Salud y de Indesol (en ocasiones PAIMEF y en ocasiones PCS). No obstante, para el refugio no ha sido fácil mantener buenas relaciones con el Instituto de la Mujer estatal en cada cambio de gobierno, por lo que en ocasiones no se les ha incluido en el proyecto de PAIMEF. Sin embargo, la coordinadora declara que el recurso siempre les ha alcanzado y que sólo es necesario tener una buena administración del recurso.

Por otro lado, el patronato realiza un evento anual para recaudar fondos para el refugio y a veces logra conseguir donaciones en especie, tales como ropa, despensa o el pago de alguno de los servicios (el gas, por ejemplo).

GENERALIDADES:

- En relación a la Red Nacional de Refugios, me parece que este refugio ha tratado de tener una relación más cercana con la Red Nacional de Refugios para conservar las formalidades establecidas, no obstante también quedó claro que todas las acciones establecidas por la Red Nacional de Refugios funcionan tan sólo como sugerencias, no como reglamentos o procedimientos a seguir. Esto lo digo puesto que la coordinadora del refugio se encontraba consternada al enterarse de que muchos refugios no siguen el tabulador de salarios que estableció la Red Nacional de Refugios, asignando más recursos a los salarios, mientras que ella tan sólo ha asignado lo que el tabulador le marca.
- En términos de las capacidades gerenciales de la coordinadora del refugio me parece que realiza un trabajo de coordinación muy bueno, sin embargo me parece que le cuesta trabajo delegar responsabilidades a su personal, ya que todas las decisiones parecen tener que pasar por su visto bueno. En términos de actividades gerenciales ella las divide con la tesorera del patronato quien se encarga de administrar y buscar nuevos recursos. Por otra parte, la coordinadora se encarga de coordinar y organizar a las áreas de atención, coordinar el trabajo del refugio con el trabajo del CAER, representar al refugio en eventos, así como vigilar el buen funcionamiento y cumplimiento de las metas y objetivos, así mismo ella realiza los informes y todos los nuevos proyectos.

- Sobre el punto anterior, ya he hecho la aclaración con anterioridad, de que esta estructura organizacional tan vertical y un modelo de atención muy rígido y demasiado organizado, puede promover en las usuarias replicar roles de obediencia y sumisión que irían en contra del objetivo de empoderamiento y autonomía.
- Me parece que este refugio realiza con las usuarias un plan de vida un poco más elaborado, que puede resultar en un egreso y una transición a la vida cotidiana más exitosos. No obstante, todavía casi el 50% de las usuarias vuelven con el agresor, por lo tanto si es necesario pensar qué hace falta para que este proceso no siga repitiéndose. Uno de los puntos más importantes sería que las usuarias cuenten con talleres productivos funcionales (y relacionados a las posibilidades productivas de la zona), a la vez que se realicen vínculos con el sector productivo para asegurarles una autonomía económica al reinsertarlas con su red de apoyo. Así mismo, un trabajo más cercano con los programas gubernamentales de la zona puede apoyar el proceso del egreso y de la autonomía de las usuarias.

ANEXO 13 REPORTE DE LA VISITA AL REFUGIO 3

Este refugio pertenece al [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] y se le conoce como [X], por sus iniciales. Lleva 5 años en funcionamiento y está circunscrito organizacionalmente al Área de Atención Integral para las Mujeres Libres de Violencia que, a su vez, forma parte del Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (CEPAVI) que depende directamente de la Dirección General del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL]. A cargo de la mencionada área, está una Jefa de Departamento, la Lic. [N], quien fue el contacto principal al inicio y durante el transcurso de la visita. En su departamento, se ubican la Unidad de Filtro y Seguimiento (la llamaré “UFS” en adelante), el [X] y las Casas de Transición para las usuarias que egresan del refugio. El Director Técnico del [C], Lic. [N], es el jefe directo de la Lic. [N].

En el Área de Atención Integral para las Mujeres Libres de Violencia del CEPAVI, solamente se atiende a mujeres candidatas para recibir refugio, quienes son canalizadas a través de las Unidades de Atención a la Violencia Intrafamiliar del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] (UAVI's) o de instituciones gubernamentales (Procuraduría de Justicia, Inmujeres, Comisión Estatal de Derechos Humanos, etc.). Las UAVI's son centros que se distribuyen en varios municipios del Estado (no todos) en donde se brinda atención jurídica y psicológica a mujeres víctimas de violencia familiar.

A continuación se presenta la información más relevante obtenida durante la visita, en relación con las distintas áreas contempladas para el diagnóstico.

A. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DINÁMICAS LABORALES

Las áreas administrativas y operativas del Área de Atención Integral para las Mujeres Libres de Violencia en el [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] se organizan del siguiente modo:

La Jefa de Departamento (Lic. [N]) es a la vez Coordinadora de la UFS y jefa directa de la Coordinadora de CAMHHET ([N]).

En la UFS, hay seis personas bajo el mando directo de la Jefa de Depto: una asistente administrativa ([N]), una psicóloga ([N]), una abogada ([N]), una trabajadora social ([N]), una capturista de SIILGE ([N]) y una secretaria ([N]). Todas, excepto la última, tienen licenciatura.

[N]es licenciada en informática y sabe de programación de sistemas, por lo que hizo observaciones valiosas sobre el SIILGE, de las que más adelante daré cuenta.

En el CAMHHET, la Coordinadora dirige a quince personas: una secretaria (nivel técnico), una trabajadora social ([N]), una psicóloga ([N]), una pedagoga (Ana), una “auxiliar de sala” –nombramiento que recibe quien se encarga de la educación escolar de la población infantil menor de 5 años- ([N]), dos enfermeras, dos cocineras, dos miembros de intendencia, dos guardias de seguridad y dos conductoras.

A continuación, especificaré los principales aspectos de la estructura organizacional y de las dinámicas laborales que representan un obstáculo o una ventaja en la atención a usuarias:

a. Los cargos y jerarquías en el [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL], parecen utilizarse como medio para favorecer intereses personales o beneficiar a “aliados”. La relación personal de la Coordinadora de CAMHHET con la hermana del Gobernador del Estado, la llevó a ocupar tal cargo sin concursar por el mismo. El Director General del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] (Lic. [N]), respalda las decisiones que esta funcionaria adopte en relación con el refugio, lo que le permite ignorar la autoridad formal de la Jefa de Depto. y del Director de CEPAVI, sus superiores jerárquicos inmediatos (fuente: Director CEPAVI y Jefa Depto).

Ante esto, la Jefa de Depto. evidencia frustración y el Director del CEPAVI, la autoridad formalmente a cargo de toda el Área de Atención Integral para las Mujeres Libres de Violencia, evidencia una actitud de indiferencia –incluso cinismo (ríe)- ante la forma en que se maneja el CAMHHET, actitud que, al parecer, deriva de su incapacidad para modificar tal situación, a pesar del cargo que ocupa.

Por otra parte, la Jefa de Depto. me informa que los funcionarios de Recursos Humanos, tienden a abrir plazas en función de la relación personal (es decir, no en respuesta a criterios laborales) que sostengan con quien extiende la solicitud. Comenta que ella ha solicitado que se abra una plaza para trabajo social en UFS –para que la trabajadora social en turno cuente con un trabajo fijo y prestaciones-, pero que han ignorado su petición.

b. Ralentización burocrática de los procedimientos, afecta labores de atención. La asistente administrativa me comentó que la adquisición de los productos financiados a través de

proyectos, debe ser aprobada por el Depto. de Finanzas del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] y ello implica un proceso tardado que, en alguna ocasión, condujo a la pérdida del recurso, dado que el término del proyecto prescribió antes de que se autorizaran las compras por parte del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL].

Por otra parte, los procedimientos burocráticos, según refiere el personal, también implican una demora a veces excesiva en el mantenimiento al equipo de trabajo (computadoras, vehículos, etc.).

c. El funcionario legitimado en última instancia para tomar decisiones en relación con el área de atención a mujeres víctimas de violencia familiar, el Lic. [N], Director del CEPAVI, no tiene un vínculo directo con el aspecto operativo de tal área. Es la Lic. [N], Jefa de Departamento, quien mantiene al Director de Cepavi al tanto de los asuntos relacionados con la UFS, con CAMHHET y con las Casas de Transición. De hecho, el Lic. [N] no parece siquiera ocupar las oficinas que le corresponden, las cuales se encuentran en el mismo edificio (del centro de la ciudad) en donde se ubica la UFS, pues el día que llegué, la Lic. [N] me llevó a otras instalaciones del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] para presentarme con este funcionario y en ningún momento durante mi visita, él estuvo presente en las instalaciones del CEPAVI.

El Lic. [N] no frecuenta el refugio ni tiene contacto con el personal operativo (ni de UFS ni del refugio), sin embargo, es quien *formalmente* detenta la facultad de determinar los lineamientos de operación en el área y de dirigir la elaboración de un modelo de atención (a cargo del CEPAVI, organismo compuesto por representantes de dependencias públicas y de la sociedad civil). No obstante, a cinco años de su existencia, el refugio no ha contado nunca con un Modelo de Atención –aunque el Lic. [N] dice que “ya casi está”- y aunque refieren que siempre han basado el funcionamiento del área en un Manual Operativo, la información que recabé al respecto, indica lo contrario. De todo esto, sin embargo, daré cuenta en un apartado posterior. Lo que es pertinente destacar en estas líneas, es que el personal tanto de UFS como de refugio, indica que aunque se les solicitó su opinión para definir las labores de su área, esto no se vio reflejado en el Manual Operativo y que las funciones ahí planteadas no se ajustan a sus posibilidades de atención.

Cabe también destacar que personal del refugio (coordinadora, trabajadora social, pedagoga) comenta que la Jefa de Departamento tampoco suele frecuentar el refugio.

d. Complicidades y antagonismos entre el personal obstaculizan el desempeño de labores y perjudican la atención a usuarias. Esta situación es sostenida principalmente por la Jefa de Departamento y por la Coordinadora de CAMHHET, quienes tienen una relación antagónica que parece tener efectos desestabilizantes en las relaciones laborales entre el personal adscrito a la UFS y el personal adscrito al refugio. A continuación presento las críticas principales del personal a una y otra, así como los problemas relacionados con la división del personal:

- *La Jefa de Departamento señala que la Coordinadora de CAMHHET impone su voluntad y criterios en el refugio, sin consultar con nadie más, dado que está respaldada por el Director General del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] quien, a su vez, actúa de este modo por “cuidar su puesto”, dada la estrecha amistad de la Coordinadora con la hermana del Gobernador del Estado. También indica que esta funcionaria tiene una conducta discriminatoria en el trabajo, pues despidió a un miembro del personal de quien sospechaba que era homosexual y, además, ejerce presión sobre las mujeres refugiadas que están embarazadas, a efecto de que abandonen el refugio en breve término –aunque se trata sólo de conjeturas-.*

Por su parte, la Coordinadora, aunque no hace tantos señalamientos negativos contra la Jefa de Departamento, sí alude a algunas dificultades que ha tenido con ella, en virtud de que le hace requerimientos que, según refiere, son improcedentes (como el que ella les permita hacer uso de los vehículos asignados “exclusivamente” al refugio) y también comenta que la Jefa de Depto. y el Director del CEPAVI toman decisiones conjuntas sobre el refugio, sin consultar la opinión de ella. Dice que esto incluso sucedió en la elaboración del Manual Operativo, pues aunque en un principio fue diseñado de manera conjunta, la versión final exhibió modificaciones que fueron hechas sólo por la Jefa de Depto. y el Director del CEPAVI.

- *Los señalamientos negativos del personal sobre la Coordinadora de refugio se resumen como sigue: impositiva, genera alianzas personales y división entre el personal, favoritista, ejerce represalias contra quienes expresan desacuerdo o críticas (trabajadora social y psicóloga de UFS, auxiliar de sala, pedagoga e intendente de refugio).*
- *Los señalamientos negativos del personal sobre la Jefa de Departamento se resumen como sigue: impositiva, no consulta al personal para elaborar presupuesto-proyectos,*

no frecuenta el refugio (abogada, pedagoga, asistente administrativa, trabajadora social de refugio).

- Como **consecuencias** del ambiente de antagonismo generado entre UFS y CAMHHET, el personal señala lo siguiente: **trabajadora social** de UFS no puede llevar adecuadamente labores de seguimiento porque no recibe la información de manera oportuna y completa por parte de su colega en refugio; la **psicóloga de refugio** refiere que no hay un adecuado filtro en UFS para el ingreso de mujeres a refugio y denota una actitud de frustración ante ello (da la impresión de que no tiene un buen canal de comunicación con su colega en UFS); la **psicóloga de UFS** señala que cuando se requieren peritajes, es ella quien los hace porque su colega en refugio es “protegida” por la Coordinadora y ésta evita que ella absorba esa responsabilidad aun cuando es quien conduce todo el proceso terapéutico de las mujeres y niñas/os refugiados; la **abogada** expresa sentirse “en medio” de las disputas entre Coordinadora y Jefa de Depto., quienes dan contraindicaciones sobre cómo abordar los casos o cómo realizar tal o cual procedimiento; la **capturista de SIILGE** señala que, debido a la mala comunicación y relación laboral entre UFS y refugio, la Coordinadora no siempre le facilita los datos de los expedientes a efecto de que los ingrese en el Sistema.

En síntesis, *hay una clara falta de comunicación y colaboración entre el personal de las subáreas de atención a mujeres que viven violencia familiar (UFS y CAMHHET), situación que llega incluso a ser interpretada como “sabotaje” al trabajo (así percibe la trabajadora social de UFS la conducta de su colega en refugio). Esto se traduce en ineficiencia laboral e inadecuada atención a las usuarias.*

e. Existe un importante grado de verticalidad en la toma de decisiones sobre la operación tanto de UFS como de refugio. Sobre este aspecto, fue particularmente el personal del refugio quien brindó información, misma que puede resumirse en los siguientes puntos:

- La Jefa de Departamento elabora los proyectos para obtener financiamiento, pero no consulta al personal sobre las necesidades materiales de su área de especialidad. Las juntas de esta funcionaria con personal de refugio no son para discutir asuntos y llegar acuerdos sino para comunicar decisiones (T.S. refugio)
- Tanto la Coordinadora de refugio como la Jefa de Depto. toman unilateralmente decisiones que implican al personal sin una consulta previa con sus miembros (por ejemplo, respecto a

quién recibe un curso de capacitación que, en realidad, podría servir a diversas integrantes del equipo) (Pedagoga)

- La Coordinadora privilegia el material educativo para el área de psicología (tiene favoritismos) sin tomar en cuenta las necesidades de otras áreas ni consultar al personal al respecto (Auxiliar de sala)

- La Coordinadora asigna arbitrariamente tareas al personal que no corresponden a sus funciones, como hacer acompañamientos a otros miembros del personal durante diligencias o cuidar de los y las niñas (Intendente)

- La Jefa de Depto. tiende ocasionalmente a imponer su propio criterio e incluso sus decisiones durante las juntas interdisciplinarias cuando existe controversia en algún tema o cuando no está de acuerdo con la postura de alguna especialista (Abogada y T.S. refugio)

f. Intervención sindical en la operación del refugio. En ocasiones, el personal del refugio ha involucrado al sindicato para contrarrestar alguna medida implementada por el personal directivo que consideran perjudicial para sus intereses. Esto es percibido negativamente por quienes dirigen el refugio y la UFS, pero es la alternativa más efectiva que refiere el personal para ver considerados y representados sus intereses -dada la verticalidad en las líneas de mando y la debilidad en los canales de comunicación con las líderes-. Sin embargo, en ocasiones la intervención sindical ha resultado perjudicial para el interés de otras trabajadoras y, según refieren, incluso para los intereses comunes (del personal y de las usuarias). Ejemplo de esto es la ocasión en que el Sindicato intervino para que se retiraran las cámaras de la cocina, en atención a la solicitud de una cocinera. [N], la cocinera a quien entrevisté, expresó estar en desacuerdo con esta medida, ya que en más de una ocasión han habido incidentes en la cocina que representan un riesgo para el personal y para las usuarias, por lo que sí hace falta que esa área esté cubierta por el circuito cerrado.

g. Juntas interdisciplinarias. Tanto en la UFS como en el CAMHHET, se realizan periódicamente (cada semana) juntas denominadas “interdisciplinarias”, en las que participan personal de psicología, trabajo social y jurídico, así como la Jefa de Departamento y la Coordinadora, respectivamente, discutiéndose aspectos relevantes de los distintos casos. En las juntas de la UFS, el personal refiere, en general, que se logra una dinámica de comunicación y retroalimentación entre todo el equipo, lo cual les permite trabajar en cada caso de manera coordinada; cabe recordar, sin embargo, que, según la abogada, ocasionalmente la Jefa de

Depto. impone su criterio sobre cómo atender un caso y con ello obstaculiza el trabajo. En las juntas del CAMHHET, también se reporta una adecuada comunicación entre las especialistas de cada área, sin embargo, la pedagoga y la auxiliar de sala expresan inconformidad ante la exclusión de tales juntas, aduciendo que ellas también dan atención directa y profesional a la población refugiada que representa, incluso, la parte mayoritaria: niñas y niños.

En cuanto a las juntas entre el equipo de CAMHHET y el de UFS, se reporta que hay una importante intromisión por parte de las directivas y *que* no siempre se logra una buena comunicación para el abordaje de los asuntos en discusión.

h. Sentido de equipo en UFS. El personal en esta área refiere, en general, que existe entre ellas un importante nivel de cooperación y solidaridad, lo cual se corresponde con la percepción que me formé durante mi visita sobre su dinámica como equipo. Esta forma de interrelación laboral hace más eficiente el trabajo, pues todas muestran disposición a expresar y escuchar las respectivas opiniones sobre los casos que se abordan. Se percibe un ambiente de cordialidad entre las trabajadoras, incluyendo a la Jefa de Depto. En esta dinámica no entra la asistente administrativa, quien, además, parece ser un elemento discordante en tal contexto: me llamó la atención que la T.S. me pidió que fuéramos a otra área para nuestra entrevista, aduciendo que había mucho “ajetreo” en donde está su oficina. [N] la respaldó en esta sugerencia. Me dio, más bien, la impresión de que querían evitar que [N], la asistente administrativa, escuchara nuestro diálogo.

i. Falta de comunicación y colaboración en el equipo de refugio. En este sentido, la pedagoga y la auxiliar de sala indican que la colaboración de sus áreas con la de psicología es nula, a pesar de ser muy necesaria, dado que todas atienden a la población infantil y requieren retroalimentarse: por ejemplo, no se les informa sobre los trastornos que pueden presentar algunos menores y ello propicia que estas profesionistas no estén en posibilidad de adoptar las medidas adecuadas para tratarlos. También reportan deficiencias en la comunicación laboral con la trabajadora social: la pedagoga indica que no siempre se le tiene al tanto del estatus de niñas y niños en el centro escolar al que asistían o no se le informa con prontitud al respecto (si se logra, por ejemplo, que le conserven a un menor su “sitio” en la escuela); la auxiliar de sala indica que, con frecuencia, no se le informa sobre el ingreso o el egreso de núcleos familiares al refugio sino que se entera de ello cuando los menores se presentan para recibir atención de ella o cuando ve que ya no se presentan. Hay una clara percepción por parte de estas trabajadoras de que se les excluye, a nivel general, del equipo interdisciplinario del refugio. También indican

que la Coordinadora no prioriza las necesidades que ellas le reportan (material didáctico, capacitación laboral, etc.), pero sí lo hace con otras áreas (como psicología o trabajo social).

j. Alto compromiso en la atención de calidad, por parte del personal. Todas se han esforzado por generar procedimientos y herramientas adecuadas para la atención a usuarias –ante la ausencia generalizada de parámetros institucionales. Muchas de ellas, evidencian un interés profundo por garantizar una buena atención a la población que atienden, como ejemplo de ello, está la trabajadora social quien, aún estando contratada por honorarios (a diferencia de la gran mayoría de sus compañeras), emplea sus “días económicos” para capacitarse por su cuenta en el ejercicio de su profesión y en la atención a la violencia familiar. Otro ejemplo es la auxiliar de sala, quien está cursando la carrera de psicología porque quiere proporcionar una mejor atención a las y los menores.

B. MODELO DE ATENCIÓN (O LA CARENCIA DEL MISMO)

No existe un Modelo de Atención en el Área de Atención Integral para las Mujeres Libres de Violencia, tampoco hay un Manual Operativo en uso y, al parecer, nunca lo ha habido. Aunque el Director del CEPAVI y la Jefa de Depto. me dijeron que siempre han contado con un Manual Operativo, mismo que, según dicen, fue recientemente modificado y distribuido entre el personal, las entrevistas me permitieron ver no sólo que el personal desconoce la nueva versión del Manual Operativo –del que la propia Jefa de Depto. no tiene una impresión y yo sólo obtuve un archivo electrónico con múltiples deficiencias- sino que la mayoría desconoce la existencia de un Manual anterior. Sólo parte del personal mencionó la existencia de un Manual, pero aclararon que se les dio acceso al mismo hace poco tiempo y que no se llegó a utilizar porque se les indicó que sería modificado (y no cuentan con la nueva versión que, supuestamente, es la que la Jefa de Depto. me facilitó a mí).

Ante la falta de lineamientos formales para la operación de cada área, los miembros del personal fueron estableciendo, a criterio propio, sus procedimientos e, incluso, creando sus formatos. Cada quien improvisó sus planes de trabajo, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia profesional. En el proceso, han ido haciendo adaptaciones conforme a los requerimientos que identifican en la población que atienden –con la problemática de la violencia familiar-. En algunos casos (como en el de las trabajadoras sociales) también usan formatos del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] no diseñados para la atención a la violencia familiar, sino de uso general en el Sistema. Sólo hasta hace un par

de años, cuando el refugio se adhirió a la RNR, incorporaron formatos establecidos por este organismo.

Entre las implicaciones a las que hace referencia el personal sobre la falta de parámetros institucionales para desempeñar sus funciones, están: la atribución, por parte de las directivas, de funciones que no se ajustan a las necesidades específicas de su área o a su perfil profesional; la injustificada recriminación por parte de la Jefa de Depto. por no actuar conforme a expectativas de ella no comunicadas o no formalizadas en algún documento; la inadecuación de las herramientas o conocimientos profesionales con los que cuentan, a la realidad tan problemática y específica que abordan (la violencia familiar).

Respecto del Manual Operativo, los miembros del personal que lo conocen, indican que no se incorporaron las sugerencias que, como especialistas en la respectiva área, hicieron para que se definieran las funciones y procedimientos. De hecho, señalan que las funciones descritas en el Manual no se adecuan a las necesidades del área y que son excesivas en relación con los recursos –humanos y materiales- disponibles. Por ejemplo, se atribuye a la pedagoga, la función de proporcionar educación escolar a la población adulta, ante lo cual, ella menciona que no tiene ni la formación ni el tiempo necesarios para encargarse de tal tarea.

C. FUNCIONES Y CONDICIONES LABORALES

La mayoría del personal está sindicalizado y en los cargos para los cuales no hay plaza disponible -sino que la contratación es por honorarios- hay una alta rotación de personal. Ejemplo de ello es el puesto de trabajo social en la UFS, actualmente ocupado por una profesionista que ingresó en febrero, habiendo permanecido vacante por 7 meses previo a ello.

El sueldo promedio de las profesionistas es de \$10,000 netos al mes y cuentan con dos periodos vacacionales de 15 días al año. El horario común es de 9 a 17 horas de lunes a viernes. Aunque varias consideran que deberían contar con un ingreso mayor, percibí una satisfacción generalizada con las condiciones laborales que incluyen prestaciones adicionales a las que marca la LFT, como son: apoyo económico para despensa, días económicos (3 justificados y 9 sin justificante) y bonos por puntualidad. La insatisfacción es plena en el caso de la trabajadora social que está por honorarios, dado que no cuenta con prestaciones.

Las trabajadoras de medio tiempo y el personal de cocina, conducción vehicular e intendencia tienen un salario promedio de \$6,000 netos. La Jefa de Departamento, por su parte,

percibe \$16,000. Cabe destacar que ella, en conjunto con el equipo interdisciplinario de UFS, requiere estar disponibles en caso de que alguna institución refiera a una mujer con ellas para su posible ingreso a refugio. No hay, en tales casos, pago de horas extras.

Un caso sui-géneris es el de la Coordinadora del CAMHHET. Si bien me faltó informarme sobre su salario mensual, hay un aspecto de sus condiciones laborales que resulta destacable: **ella vive en el refugio**. Esta situación fue consensada entre la funcionaria y el Director del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL], pretendidamente para que se contara en el refugio con la presencia permanente de alguien facultado para atender cualquier imprevisto. Tanto la Jefa de Depto. como el Director de CEPAVI expresan inconformidad al respecto y me informaron que la Coordinadora y el Director General están planeando modificar nuevamente el Manual para que a través de sus disposiciones pueda verse legitimada tal situación.

En este sentido, la psicóloga de UFS me brindó una perspectiva interesante: si bien el hecho de que la Coordinadora viva en el refugio sirve para que se resuelva rápidamente cualquier imprevisto en horas no laborales, también ha generado en la funcionaria un sentido de “apropiación” del refugio, es decir, una actitud de “propietaria” en ella respecto de la institución. Al mismo tiempo, provoca que esté en exceso involucrada con todo lo relativo, de modo que lo que debiera ser laboral se convierte en algo personal y se crea también una tendencia a involucrar a las demás trabajadoras de manera excesiva en los diversos asuntos del refugio. Me parecieron particularmente atinadas las observaciones de la psicóloga en virtud de que observé actitudes que parecían encajar en ese cuadro: el hecho, por ejemplo, de que la Coordinadora no permita que la población refugiada haga uso de las áreas verdes (“no le gusta que pisen el pasto”) o el que, como presencié en una ocasión, presione veladamente a la conductora para que permanezca más tiempo del que le corresponde, lo cual no sería tan relevante de tratarse de algo ocasional, pero, por la forma en que sucedió, me dio la impresión de que era algo frecuente.

Al final del documento anexo una breve reseña de las funciones generales de las trabajadoras que entrevisté y de otras funciones que les imponen, así como de problemáticas específicas que comentan en relación con su área o con el refugio.

D. INFRAESTRUCTURA

El Área de Atención Integral para las Mujeres Libres de Violencia cuenta con tres instalaciones distintas: la UFS, ubicada en la planta baja de un edificio del CEPAVI que se

encuentra en el centro de [X]; el CAMHHET, edificio construido ex-profeso como refugio y ubicado en [Y], municipio a una hora de distancia de la UFS; y las Casas de Transición que son dos departamentos (de alrededor de 40 m² c/u) ubicados en un edificio de viviendas del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] en la “zona roja” de [X]. A continuación presento la descripción general de cada una de las instalaciones y las implicaciones favorables y desfavorables que identifiqué en las mismas.

UNIDAD DE FILTRO Y SEGUIMIENTO

El edificio –del CEPAVI- en donde se ubica, **no tiene un letrero que lo identifique** como parte de las instalaciones del Sistema [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL], **lo cual me parece favorable a efectos de evitar que la UFS resulte fácilmente identificable** por personas ajenas a la dependencia.

El acceso es por una puerta de madera, permanentemente abierta, a la que sigue una reja metálica con una cerradura que opera electrónicamente a distancia por parte de quien está en el módulo de recepción ([N], la secretaria de la Jefa de Departamento). No hay una persona encargada de la seguridad y vigilancia del lugar. A lo largo de mis visitas a estas instalaciones, detecté una **tendencia a dejar, por momentos, abierta la reja de acceso**. Según referencias del personal, generalmente, para dejar acceder a las personas, sólo se les pregunta a quién buscan. Comentan que ya han ingresado hombres que son pareja de alguna mujer refugiada, amenazando al personal y buscando averiguar dónde se encuentra la mujer.

No hay salidas de emergencia y tampoco extintores a la vista. Al preguntarle a la Jefa de Depto. sobre estos últimos, me contestó que *no estaba segura dónde había alguno* y que creía que en la planta superior había uno (área correspondiente a otras secciones del CEPAVI).

El edificio cuenta con un pequeño espacio central, en cuyo perímetro están las oficinas de la UFS, pero tal espacio está parcialmente obstruido por cajas con documentos y folletos del CEPAVI. **Esta obstrucción es relevante en cuestión de seguridad si se toma en cuenta que el espacio es reducido, que ese patio es el único espacio común en la planta baja y que no hay salidas de emergencia**.

Al fondo está *la oficina de la Jefa de Depto*. Ella me informa que tal espacio le resulta adecuado para las funciones que desempeña, entre las que está el reunirse con el personal operativo de su área (abogada, trabajadora social y psicóloga). Tanto **esta oficina, como las**

demás, están bastante iluminadas y ventiladas, pues cuentan con amplias ventanas que dan al patio interno, o bien, al exterior. Esto puede ser un factor favorable para el estado anímico de las usuarias y del personal.

Sin embargo, las oficinas del equipo interdisciplinario y administrativo son compartidas y ello representa un inconveniente importante para efectos de la atención a usuarias: **no hay privacidad**. La trabajadora social comparte un espacio con la asistente administrativa, con la capturista de SIILGE y con la secretaria-repcionista. Hay tan sólo una mampara para separar el área de trabajo de las dos primeras, insuficiente por completo para lograr la intimidad que requiere la entrevista inicial y otro tipo de diálogos de la T.S. con las usuarias.

Por otra parte, [N], la capturista de SIILGE, me indicó que experimenta inseguridad en estas oficinas, pues, además de que el área en la que está constituye el espacio más cercano a la puerta de entrada, **su escritorio se ubica de modo tal que no le es posible ver quién ingresa a las oficinas (lo cual la coloca en estado de vulnerabilidad, considerando que no existe un filtro adecuado para evitar el ingreso de posibles agresores)**.

[N] (la psicóloga) y [N] (la abogada) comparten otra oficina. Ambas reportan la **falta de privacidad que ello implica, como un obstáculo para atender óptimamente a las usuarias**. La primera me indica que aunque ella podría dar terapia a las ex-usuarias, no le es posible hacerlo, en virtud de que el espacio con el que cuenta no es adecuado para ello. Dice que, no obstante, sí ha dado terapia en contadas ocasiones, teniendo que ingeniárselas para encontrar un área regularmente propicia para tal propósito. La abogada, por su parte, indica que es inadecuado llevar a cabo las entrevistas jurídicas en tales condiciones, ya que la información que deben proporcionar las usuarias requiere confidencialidad.

La UFS **cuenta con una camioneta, facilitada por el Instituto [N] de Asistencia Social (XXXX)**, la cual tiene alrededor de 15 años de antigüedad y estuvo asignada a otros funcionarios con anterioridad. En la parte trasera de la camioneta, aparece grande y claro el nombre del XXXX. Según reporta el personal, **el vehículo suele sufrir averías y el mantenimiento no siempre es oportuno ni rápido**. Por otra parte, se considera insuficiente el que haya sólo un vehículo, dado que las labores en la UFS requieren constantes diligencias por parte de todo el personal. Ello implica que se recurra con frecuencia al transporte público

(taxis o camión). Todo lo anterior, implica una deficiencia en materia de seguridad y también de agilidad laboral.

Cabe señalar que la T.S. dice preferir el transporte público, ya que en las visitas domiciliarias, le permite familiarizarse con el entorno en que viven las usuarias y también indica que este medio de transporte le evita las deudas que podría contraer si dañara el vehículo que tiene asignado la UFS. Esto habla de la escasa definición a nivel institucional **de protocolos en materia de procedimientos operativos y de seguridad.**

Todo el personal cuenta con internet y reportan que les representa una herramienta útil en el trabajo, pero también refieren que suele tener fallas que no siempre son atendidas de modo expedito. La Jefa de Departamento, por su parte, me indica que les hacen falta dispositivos móviles que cuenten con internet para poder tramitar con agilidad los casos que surgen fuera de días y horas hábiles.

En la UFS cuentan con dos celulares asignados por el Sistema [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL]: uno lo tiene la Jefa de Departamento y el otro lo usa quien salga a alguna diligencia (aunque, con frecuencia, más de una funcionaria sale simultáneamente a distintas diligencias).

Otros aspectos importantes son la **falta de estacionamiento**, que implica que las mujeres puedan ser vistas por las y los transeúntes al abordar la camioneta de la institución, en la cual son trasladadas a refugio; **y la falta de circuito cerrado.**

CAMHHET

El refugio está en [Y], municipio ubicado **a una hora de la UFS.** Se decidió construirlo ahí, en virtud de que el regente de ese municipio ofreció el terreno en donación. En [Y] hay escasez de profesionistas y las de [X] casi no quieren laborar en aquel municipio, por lo que la ubicación es un factor más que incide en la rotación de personal; y también dificulta las gestiones externas, pues casi todas requieren realizarse en Guadalajara.

Es un **edificio muy amplio, construido ex-profeso como refugio.** Consta de **32 habitaciones, de las cuales 15 son para los núcleos familiares y el resto está adaptado como oficinas o para otro tipo de uso (como la que se usa para “estimulación temprana”).** Se ubica cerca de una zona residencial, pero, a pie, hay un trecho considerable que lo separa de las viviendas (unos cinco minutos). Esto representa un problema para el personal que sale de

noche y no cuenta con auto, pues **no hay alumbrado público** en ese trecho y toda la **zona circundante está despoblada** (no hay construcción, son terrenos baldíos). **Además, su amplio tamaño lo hace destacar claramente en el entorno** y eso puede levantar sospechas entre la población colindante.

Las bardas son altas y tienen alambrado. Hay una puerta de reja para ingresar y enseguida está el **módulo de vigilancia**, en donde se registra a quienes ingresan al refugio (*aunque la Jefa de Depto., me comentó que ese registro no suele utilizarse y que sólo se llevó a cabo el procedimiento como una especie de 'pantalla' ante mi visita*). A cargo del área está **una guardia armada con pistola que es miembro de Seguridad Pública del Estado. El sistema de circuito cerrado cubre las áreas comunes del refugio, excepto la cocina. Del exterior, sólo cubre parte del costado frontal.**

Como se mencionó en líneas anteriores, la ausencia de cámara en la cocina responde a un mandato sindical motivado por la petición de una de las cocineras; no obstante, [N] (la cocinera que *entrevisté*) reporta la necesidad de una cámara en la zona, en virtud de que ya ha habido incidentes que hacen peligrar al personal y a las usuarias.

En cuanto a la importancia de que haya cámaras en todo el perímetro y no sólo en el frente, sirva un *incidente* para ilustrarlo: las empleadas que llevaban auto solían estacionarlo frente al refugio, en una zona donde están hay lugares de estacionamiento marcados, pero que no está cubierta por cámaras. Un día, durante la tarde, robaron unas partes de un coche. Desde entonces, todos son estacionados en la pequeña área exterior que cubren las cámaras.

Junto al módulo de vigilancia está una puerta amplia de entrada que da a un espacio frente al cual está la entrada al área de las instalaciones para las refugiadas. Al costado, está la entrada al área administrativa del refugio. Al ingreso en el área administrativa, se encuentra una sala con sillones que, según me informaron, se utiliza **para juntas del personal. El área es amplia, cómoda e iluminada, pero no es propiamente una sala de juntas (no hay una mesa para ello ni está acondicionado para proyectar presentaciones), es más bien un lobby.** Ahí me presenté con el equipo de refugio y les informé sobre los objetivos de mi visita. Un pasillo en esa misma área, conduce a la oficina de la coordinadora, amueblada con un escritorio, un par de archiveros (en los cuales están los expedientes “únicos” con el historial de cada usuaria y sus hijos/as) y una mesa con sillas en donde caben de 6 a 8 personas. Al lado, está un área más pequeña en donde se ubican la secretaria y la asistente administrativa. Entre

ambos espacios, hay un baño para el uso de las funcionarias. Junto a la sala de juntas hay otro baño para el personal.

Saliendo del área administrativa, frente a la puerta de acceso principal al edificio, está otra puerta que da acceso al resto del refugio, constituido por las áreas habitacionales, las oficinas del personal operativo, así como las áreas de uso común. A la izquierda de esta puerta de acceso, se distribuyen, a lo largo de un pasillo, varias oficinas: una de usos múltiples, la de la trabajadora social y la enfermería.

En dirección opuesta (en relación con la entrada a esta sección), están la cocina-comedor y la biblioteca. A esta última ya no pude ir por falta de tiempo, pero se me informó –la pedagoga- que principalmente se compone de libros para niños/as. **El comedor requiere mayor amplitud**, pues aunque es grande, la directora me informó que es insuficiente para la cantidad de población que llega a haber en el refugio. Enseguida está la entrada a la **cocina que es también amplia y está bien equipada**. Al fondo de la cocina, está una puerta que da acceso a un **área en donde se almacena la despensa y donde hay una gran cámara frigorífica** (como las de las carnicerías) para conservar los alimentos perecederos; en esta área, también se resguardan todos los cuchillos que se emplean en la cocina. Otra puerta en esta sección, permite el ingreso al **área de lavado** donde hay varios (entre 6 y 7, no recuerdo bien) centros de lavado, es decir, **equipos que integran tanto lavadora como secadora y, al aire libre, hay también una amplia sección con lavaderos y área de tendido. Todo parece en buenas condiciones de funcionamiento y los espacios se ven lo suficientemente amplios para que varias personas puedan realizar las actividades correspondientes.**

Junto a esa área, también al aire libre, está la **entrada por donde las camionetas de los proveedores (de despensa y demás artículos) ingresan** para la descarga directa de los productos en la bodega. En esta zona está una **cisterna** y también el “cuarto de máquinas” (bomba de agua y otros equipos relacionados con el funcionamiento de la calefacción, por ejemplo).

Frente a la **parte** del edificio en donde están trabajo social y enfermería, hay una **amplia área verde** en la que está inserto un **salón grande con ventanales en donde se llevan a cabo dinámicas de las usuarias o del personal**, como pueden ser los talleres de contención. Cabe señalar que **las áreas verdes no pueden utilizarse como espacio recreativo**, dado que – según informaron varios miembros del personal- **a la directora no le gusta que pisen el**

pasto. Hay también en ese espacio una plancha de concreto de tamaño regular que sí puede emplearse para esparcimiento.

Siguiendo a esa área verde, de frente a la sección de oficinas, está un **edificio de dos plantas compuesto de algunas habitaciones para vivienda** en el piso superior (en donde también está el área de estimulación temprana) y **oficinas del personal** operativo en el inferior (psicología, pedagogía y kinder). Las habitaciones para núcleos familiares cuentan con **dos camas, una litera y un cunero, así como un baño propio y un clóset. Son amplias, están iluminadas y parecen cómodas. No cuentan con aire acondicionado, pero sí con calefacción y un ventilador. Entre cada par de habitaciones hay una puerta de madera que las comunica, esto con el propósito de que un núcleo familiar que sea muy numeroso pueda ocupar ambas habitaciones sin que sus miembros estén separados.** Hay también una **“habitación muestra”** que se utiliza para mostrar el diseño que tienen las habitaciones sin que haya necesidad de invadir la privacidad de las usuarias. Esto resulta significativo, pues, como me comentó la propia Jefa de Depto., difícilmente llega a llenarse el refugio... en cuyo caso, podrían visitarse las habitaciones vacías sin que fuera necesario una “muestra”. En la planta baja, junto a este edificio, está un **oratorio** pequeño en donde hay **dos muebles para arrodillarse a rezar y una gran imagen de Jesucristo al fondo.**

Del otro lado del pasillo, que va desde el oratorio hasta la puerta que da entrada al área administrativa, está otra sección de habitaciones para núcleos familiares que abarcan tanto el piso superior como el inferior, existiendo en esa área sólo una habitación adaptada para otro fin: sala de televisión. Un amplia área verde separa estas instalaciones de la sección de enfrente, en donde están la cocina-comedor y la biblioteca.

Los **accesos al refugio son tres:** la puerta de **ingreso a peatones** (donde está el módulo de vigilancia), una puerta para el **acceso de los “vehículos oficiales”** (dos camionetas asignadas por el Sistema [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] para uso exclusivo del refugio) y la **puerta de acceso a vehículos de proveedores.** La segunda de las mencionadas tiene doble reja y la guardia es quien abre la segunda reja (**con lo cual se descuida el módulo de vigilancia**). Por otra parte, **la Jefa de Depto. me informa que, en realidad, las usuarias suelen subirse o bajarse de la camioneta afuera del refugio, usando la puerta principal para salir o ingresar. No hay salidas de emergencia, pero sí hay varios extintores distribuidos en diversas zonas y también hay rampas para personas con discapacidad.**

En la parte trasera de las secciones habitacionales, hay un **área amplia (verde) que no tiene ningún uso**, pues se prohíbe a las usuarias y sus hijas/os ir a esa zona, dado que no hay presencia de personal ahí. **Es un espacio grande que podría ser aprovechado de algún modo para la atención a la población refugiada.**

Son dos las camionetas asignadas al refugio, de las cuales una estaba en mantenimiento y la otra se descompuso durante mi estancia, de modo que [N], la conductora, tuvo que emplear su auto. Esto indica que también **los vehículos para refugio –al igual que el de la UFS- operan en condiciones precarias** por falta de un mantenimiento adecuado y oportuno. La psicóloga de refugio también me comentó una anécdota sobre una vez que una de las camionetas se descompuso “y las dejó tiradas” en plena carretera –el trecho que va de [Y] a [X]- a ella y a una usuaria. También es posible que la falta de un manejo adecuado sea motivo de descomposturas: la Jefa de Depto. me dijo que las conductoras no manejan adecuadamente los vehículos y que tampoco saben cómo arreglarlos en caso de averías menores. Ni ellas ni miembro alguno del personal del CAMHHET han recibido capacitación –básica- en mecánica **automotriz.**

En cuanto a las oficinas del personal, la mayoría reporta que los espacios son reducidos para la adecuada atención de las usuarias y de la población infantil. Los talleres o las sesiones grupales implican la concentración de grupos numerosos y, dado que las oficinas son habitaciones adaptadas, no son aptas para ello. Esto es aún más contraproducente en el caso de las y los niños, población que, además de ser mucho más numerosa (3 ó 4 hijas/os en promedio por usuaria), es también más inquieta. La atención, por tanto, se da en condiciones de hacinamiento y poca ventilación durante talleres o en las sesiones de educación escolar o preescolar. También **es una impresión generalizada la necesidad de una ludoteca** para que niñas y niños gocen de una estancia de mayor calidad en el refugio. La coordinadora me comunicó que está por construirse la misma, para lo cual se utilizará la mitad del salón que sirve para talleres de contención para el personal, pero la psicóloga comenta que aún ese espacio resultaría pequeño para el tamaño de la población infantil que llega a haber en el refugio. Finalmente, en este sentido, el personal que está más en contacto con este tipo de población (pedagoga, auxiliar de sala y psicóloga) indican que **hace falta que se les proporcione material para atenderles (juguetes, material didáctico, películas, etc.),** pues han tenido que usar material propio para tal propósito. La psicóloga también reporta que le

hace falta material de consulta, así como el DSM-4 que es una herramienta de trabajo indispensable en su área.

En general, **el personal no cuenta con internet** –sólo lo hay en el área administrativa: **coordinación** y administración- y todas indican que les es necesario para consultar información útil para su trabajo. Tampoco cuentan con teléfono en sus oficinas ni radios.

Se reportaron también **algunas deficiencias de mantenimiento a las instalaciones:** en el área de enfermería se filtra el agua del techo y en uno de los edificios habitacionales fallan las tuberías y, por tanto, suele faltar agua caliente.

Por su parte, [N], intendente, me comentó que no le proporcionan material para su cuidado durante el trabajo (guantes, botas, fajas para cargar la basura, etc.).

CASAS DE TRANSICIÓN

La zona en la que se ubica el edificio de viviendas del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] donde están los dos departamentos a disposición de las ex-refugiadas, es de alto riesgo: criminalidad, prostitución, insalubridad.

Se trata de **dos departamentos muy pequeños (alrededor de 40 m²) sin división de cuartos. Uno de los departamentos es inhabitable, pues está invadido de humedad y no se le ha dado mantenimiento.** Dado que es el ubicado en la planta baja del edificio, se deja sin opción a las mujeres que tengan una discapacidad en las extremidades inferiores. Sin embargo, aún si tal departamento estuviera habilitado para su uso, las personas con discapacidad se enfrentarían a la dificultad de ingreso al edificio que representan los dos o tres escalones frente a la puerta de acceso y la ausencia de una rampa.

El otro departamento está en el segundo piso, para lo cual hay que subir dos series de escaleras. Hay una ligera presencia de humedad en los muros. El comedor es contiguo a la única recámara. Hay un baño muy pequeño, un espacio diminuto para tendido y una cocina ligeramente más grande. Está equipado con una lavadora, un calentador, un refrigerador, una parrilla, dos camas, un cunero, una mesita y un par de sillas. **Hay plaga de ratas en el edificio,** según me informa la Jefa de Depto. quien, por cierto, apenas el día en que me llevó de visita a ese lugar, llevó también un juego de sábanas para la familia en turno: una semana después de su ingreso. La sorpresa fue que, cuando llegamos, unas vecinas nos comentaron que la familia

se había ido al día siguiente de haber llegado. Me comenta la Jefa de Depto. que en varias ocasiones las familias se han ido sin avisar.

SÍNTESIS SOBRE INFRAESTRUCTURA:

La UFS carece por completo de un diseño o de medidas que garanticen la seguridad del personal y de las usuarias, ya sea en cuestión de siniestros (incendios, etc.) o de agresiones por parte de alguien. Tampoco es un lugar apto para la atención de calidad a usuarias, pues no existe un ambiente de privacidad, ya que en un mismo espacio hay más de un área de atención.

Resulta insuficiente el vehículo asignado a esta área, además de que falla mucho y no recibe mantenimiento adecuado ni oportuno. Hacen falta dispositivos móviles con internet que permitan la ágil atención por parte del equipo interdisciplinario, de casos que surjan en horario no hábil.

El CAMHHET, por su parte, a pesar de contar con instalaciones amplísimas y en buenas condiciones de funcionamiento, en palabras del propio personal: “se diseñó pensando que la gente sólo comería y dormiría ahí”, “parece hotel”. Es decir, aunque las instalaciones fueron creadas “ex-profeso” para refugio, no se incluyeron espacios para dar terapia individual, ni ludoteca, ni un espacio apto para estimulación temprana, ni salas para talleres (está el gran salón con ventanales al que hice referencia, pero en el refugio se dan talleres simultáneos –a niñas/os, a las mujeres, al personal- que requieren la existencia de espacios múltiples para ello). Se invirtieron muchos recursos en las instalaciones pero no se hizo un diseño adecuado de las mismas y el circuito cerrado es insuficiente. Los vehículos tienden a fallar y ello implica riesgo para el personal y deficiencia en la atención a usuarias. Asimismo, las amplias áreas verdes del refugio, que podrían representar un espacio importante de esparcimiento para la población refugiada –tomando en cuenta, especialmente, que niñas y niños no van a la escuela ni las mujeres salen a trabajar-, no se pueden ocupar.

Las Casas de Transición, finalmente, se ubican en una zona insegura e insalubre, una de ellas no es habitable y las condiciones en que se encuentra la otra permiten habitarla pero está escasamente amueblada, es muy pequeña, llega a haber ratas dentro y, por estar en segundo piso, no es una opción para población con discapacidad.

D. SEGURIDAD

No hay protocolos en materia de seguridad ni medidas adecuadas en las instalaciones para ello, salvo por los extintores de los que está plenamente abastecido el refugio –no así la UFS- y para cuyo uso, el personal de esa área recibió capacitación por parte de la Cruz Verde.

La Jefa de Departamento, sin embargo, reporta que durante un año se le ha estado solicitando, mediante oficios, a Protección Civil que acudan al Área de Atención Integral para las Mujeres Libres de Violencia a dar capacitación en materia de seguridad y tal organismo no ha dado respuesta alguna. **Me llama la atención la aparente vulnerabilidad que con esto evidencia esta instancia del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL]: siendo parte de una dependencia de gobierno, no logran obtener recursos básicos –como capacitación en seguridad- para su adecuada operación.**

No hay vigilante en la UFS y la Jefa de Departamento menciona que ésta es la única área del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] que carece de vigilante. Indica que la Dirección de Servicios Generales no ha asignado un guardia y que el Director del CEPAVI no lo ha solicitado.

La única estrategia que practican –y difunden verbalmente- en materia de seguridad, es la alternancia de trayectorias automovilísticas desde y hacia el refugio, así como el que a las diligencias (jurídicas o de otro tipo) con usuarias, no vaya sólo un miembro del personal sino dos... pero, esto, dado que **nadie ha recibido capacitación en materia de seguridad**, parece un recurso débil.

Otra medida cuestionable que se ha aplicado en refugio en este aspecto, es que las oficinas del personal operativo no tengan teléfono (ni las funcionarias con radio). Sólo en el área administrativa los hay. Dicen que de este modo se evita que las usuarias puedan, en algún descuido del personal, acceder a estos medios de comunicación. Esto podría ser contraproducente de suscitarse una emergencia de seguridad o incluso de salud en esa parte del refugio; cabe hacer notar, sin embargo, que las habitaciones están equipadas con una especie de interfon a través del cual el personal administrativo pueden comunicarse con las refugiadas y viceversa... dispositivo que no vi en las oficinas del personal operativo.

Para el ingreso de los “vehículos oficiales” sí hay doble reja, pero la segunda la abre la guardia y en ese momento el módulo de vigilancia queda descubierto –aunque hay una gran reja que tendría que traspasarse para acceder al mismo, lo cual parece poco probable-.

Hay una percepción de inseguridad generalizada entre el personal, especialmente en la UFS, donde no hay siquiera un vigilante y dado que en más de una ocasión ya han ingresado hombres amenazando al personal para que les informen dónde está su pareja (alguna de las mujeres refugiadas). Lo mismo comentan sobre los traslados que implican las labores diarias –ya sea con o sin usuarias-: se perciben inseguras tanto por la falta de alguien con capacitación y equipo en materia de seguridad, como por la falta de capacitación propia para actuar en caso de una agresión.

E. REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

Tanto las UAVIS como diversas dependencias de gobierno (el Inmujeres, PGJ, Derechos Humanos, etc.) canalizan mujeres candidatas a refugio. Se canalizan a la UFS y, de ser aceptadas para refugio, el personal de esta unidad las traslada a CAMHHET. Para agilidad en el procedimiento, la UFS acepta el comunicado de canalización mediante correo electrónico, en el cual conste la información que la instancia correspondiente haya recabado sobre la candidata a refugio (datos personales, tipo de violencia, datos del agresor).

La Jefa de Departamento comenta que aún cuando ella y su equipo de UFS dan pláticas a las instancias canalizadoras sobre el perfil de las mujeres candidatas a refugio y sobre violencia familiar en general, tales organismos, con frecuencia, canalizan a mujeres que no cumplen con el perfil. Señala que esto llega a pasar, incluso, en las canalizaciones que se dan a través de la RNR por parte de otros refugios.

Durante la visita, presencié un intento fallido de canalización a UFS por parte de una UAVI. Un funcionario de la UAVI de un municipio cercano (no recuerdo cuál), llamó a la UFS para avisar sobre una posible candidata a refugio. La Jefa de Departamento reunió al equipo interdisciplinario en su oficina para recibir la llamada. Le hizo preguntas muy simples al funcionario de la UAVI (si la mujer había sufrido violencia física, si tenía redes de apoyo, etc.) y muchas de ellas no pudieron ser respondidas en ese momento por el funcionario, pues no había hecho la indagación respectiva... de hecho, no parecía siquiera conocer lo que era una “red de apoyo”, por lo que la Jefa de Departamento se lo tuvo que explicar con claridad (este ejemplo sirve como muestra de la debilidad del procedimiento de canalización y de la aptitud de las instancias canalizadoras para hacer la parte correspondiente). El funcionario solicitó tiempo para recabar la información respectiva y ello le tomó horas (¿?)... luego fue su superior jerárquica (al parecer la directora de esa UAVI) quien se comunicó con la Jefa de Depto. para

decirle que canalizarían a la usuaria, pero la Jefa de Depto. se negó a ello en virtud de que aún no le proporcionaban la información que había solicitado. En ese día ya no se hizo la canalización debido a que terminó el horario laboral de la UAVI (alrededor de las 4 pm) antes de que pudiera conseguirse la información. Le pregunté a la Jefa de Depto. qué sucede con la mujer en este caso y me dijo que tendría que esperar a que se hiciera su canalización al día siguiente (lo cual, desde mi punto de vista, deja a la mujer en un grave estado de riesgo, pues debe regresar a su hogar con el agresor).

En cuanto a la contrarreferencia, es decir, la canalización de usuarias del refugio a otras instituciones para la atención puntual de alguna necesidad específica (como podría ser la atención a la salud), no se han construido canales eficientes para ello. No hay convenios de colaboración interinstitucionales que permitan una atención efectiva a usuarias. Si éstas requieren atención de salud u otro tipo, la misma se les proporciona prácticamente en los mismos términos que a cualquier usuario/a de tales servicios (largas esperas para ser atendidas, por ejemplo, con el riesgo que ello implica de encontrarse con el agresor o con personas conocidas).

F. FINANCIAMIENTO

La asistente de administración, [N], es quien elabora las solicitudes de compras a partir de los fondos obtenidos mediante los proyectos, de modo que ella fue mi principal fuente sobre este tema. Al final, agrego algunos comentarios de la Jefa de Depto. al respecto.

a. Fondo V. Financiamiento de carácter asistencial (alimentos, medicamentos, talleres de capacitación laboral, etc.) que otorga el Gobierno del Estado. Este fondo –ni ningún otro– no se administra directamente a través del Área Integral de Atención a las Mujeres Libres de Violencia, sino a través del departamento de recursos financieros del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL], en donde los fondos obtenidos se dividen equitativamente en doce meses para su erogación en el transcurso del año. *Esto representa un problema, ya que hay bienes cuyo importe es muy alto y el presupuesto de un mes no alcanza para adquirirlos, de modo que la compra debe esperar hasta que se junte el monto necesario a través de la acumulación de los sobrantes de cada mes, mismo tiempo que las necesidades a cubrir deben esperar para ser satisfechas.*

Esta fuente de financiamiento, sin embargo, es flexible en los medios que acepta para comprobación de gastos, pues éstos incluyen los recibos de compra y las notas de venta.

También es flexible en la etiquetación de los recursos, pues la misma no es tan específica y permite contemplar una variedad de bienes distintos para adquisición.

** No existe en el Estado una fuente de financiamiento que específicamente cubra la atención a la violencia familiar.*

b. Secretaría de Salud. Financiamiento para: alimentación, equipamiento, mantenimiento, capacitación en Modelo de Atención, contención de personal, promoción de **resiliencia** en población atendida, capacitación para el trabajo en población atendida, etc.

La comprobación de gastos ante esta institución sólo implica la presentación de facturas, lo cual representa un problema, ya que muchos gastos no pueden ser facturados sino que sólo generan recibos o notas de compra. Por otra parte, esta fuente suele entregar fondos considerablemente menores a los solicitados mediante el proyecto y no explicita los criterios que sirven de base a tales recortes.

Otro aspecto problemático de esta fuente es la demora en la autorización de los proyectos, pues además de implicar varios meses, el periodo puede ser variable (a veces tarda más, a veces menos) y no se tiene certeza de cuándo será admitido, por lo que también afecta la planeación de gastos.

Sobre este tema, la Jefa de Departamento informa que las fuentes de financiamiento no solicitan rendición de cuentas en materia de impacto social sino sólo de gestión (número de usuarias atendidas, cantidad de servicios prestados, etc.). También indica algo muy importante: **ninguna fuente contempla rubros de financiamiento para labores de seguimiento a ex-usuarias.**

G. OTROS ASPECTOS IGUALMENTE IMPORTANTES

- **Hace mucha falta capacitación especializada.** Gran parte del personal coincide en esto. Ha habido *poca* para las áreas de jurídico y psicología y *ninguna* para el resto. Se ha impartido, sin embargo, a todo el personal un Diplomado de prevención y atención a la violencia intrafamiliar, impartido por el CEPAVI. **También hace falta capacitación en contención a usuarias y resolución de conflictos.**
- **Percibí una tendencia antiabortista y religiosa (católica) en la atención.** Durante mi observación y entrevistas en refugio, me percaté de la presencia de distintos elementos religiosos en la atención a refugiadas: hay un oratorio con la imagen de

Jesucristo al fondo, se imparten talleres de carácter católico (sobre el perdón, sobre la decodificación del manto de la Virgen María, sobre la familia, etc.) algunos de ellos a cargo de una organización llamada “María Visión” e, incluso, la enfermera me comentó que hace tiempo un sacerdote dio un par de misas en el refugio. También supe que uno de los edificios habitacionales es llamado “Juan Pablo II”.

Por su parte, **la Jefa de Departamento**, evidenció que, además de no informar a las mujeres víctimas de violencia sexual sobre su derecho a la anticoncepción de emergencia y a la interrupción legal del embarazo, si la propia mujer pregunta sobre la posibilidad de abortar o muestra interés en ello, la Jefa de Depto. le comenta que después *se va a deprimir y a arrepentir de no haber tenido a “su bebé”*. Sobre esto, la funcionaria se justifica diciendo: *“les tenemos que informar sobre las consecuencias de abortar y ésa es una de ellas”*. **La psicóloga de UFS**, presente en la conversación, no se pronuncia ni a favor ni en contra de lo que dice la otra funcionaria, pero comenta: *“De todos modos no se aplica esa medida en el Estado, no tiene caso que les informemos al respecto porque no tendrían opción de materializarlo aquí”*.

Por su parte, **la abogada**, cuando le pregunto sobre la aplicación de la NOM-046 en las instituciones de salud, ella únicamente lo relaciona con el deber de los profesionistas de salud de indagar sobre lesiones posiblemente relacionadas con violencia familiar y dar parte de ello a M.P.. Me informa que los funcionarios de tales instituciones sí aplican la norma (refiriéndose a este sentido) y que notifican a M.P., pero que el personal ministerial no hace nada al respecto.

Finalmente, **la psicóloga de refugio**, me comenta que las mujeres que inicialmente experimentan rechazo a su embarazo *“después del proceso terapéutico, suelen llegar a desear al bebé”*. No habla sobre los casos en que no sucede así.

- Está **ausente la perspectiva de género en la atención**. El discurso de las profesionistas incorpora nociones como *“violencia familiar”, “violencia” (a secas), “protección a la mujer”, “reinserción social”, “integración familiar”, “familia”* y no se hace referencia a nociones o términos que remitan a la construcción social del género y a su relación con la violencia (*“sexismo”, “estereotipos de género”, “violencia de género”, “desigualdad de género”, etc.*). Incluso, la Jefa de Departamento, habla de la necesidad de contar con choferes hombres para que protejan al personal en los traslados y para que las averías de los vehículos puedan ser atendidas por ellos. Esto evidencia, en mi

opinión, *prejuicios sexistas muy marcados* en la propia sub-encargada del área de atención a la violencia intrafamiliar (no se le ocurre, por ejemplo, que puede haber conductoras capacitadas en materia de seguridad –al igual que todo el personal- y de mecánica automotriz básica).

Los talleres que se imparten a las mujeres son coherentes con un rol tradicional femenino: *costura, manualidades, repostería, decodificación del manto de la Virgen, etc.* Está el taller de reparación de electrodomésticos que parece salirse un poco más de ese rol pero continúa la adscripción a “lo doméstico”.

La psicóloga de UFS me indica que no hay capacitación en temas de género, debido a que se contrapone con la ideología que permea en el [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] (en donde también influye el que la administración sea panista).

Esto, aunado al enfoque religioso –del que observé algunas evidencias-, me lleva a concluir que la atención a usuarias carece por completo de una perspectiva de género.

- Los perfiles del personal no incluyen conocimiento de los temas de violencia familiar ni de género, ni experiencia de este tipo. Tampoco se hace un tamiz para identificar antecedentes en la generación de violencia. ***Con frecuencia, ni siquiera se le informa al personal que trabajarán en atención a la violencia familiar o en un refugio.***
- **No hay bolsa de trabajo.**
- **El apoyo económico durante seguimiento consiste sólo en despensas que las mujeres, aún si viven en otros municipios, deben ir a recoger al [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL].**
- **Hace falta más personal en casi todas las áreas.**
- **Hace falta terapia individual o recursos de contención más frecuentes y que no se reciban en las propias instalaciones del refugio.**
- **El SIILGE representa sólo más trabajo para el equipo; no reporta un beneficio directo a la organización (percepción generalizada) Es una herramienta mal hecha, difícil de manejar y deficiente incluso para fines estadísticos (capturista SIILGE).**
- **Las usuarias salen sin medios para subsistir (ni dinero ni trabajo) y ello propicia que regresen con generador de violencia** (Jefa Depto., psicóloga UFS, asistente administrativa)
- **No hay medidas previstas para la atención a población indígena** (en una ocasión, una mujer indígena, su hijo y su hija recibieron refugio. El niño no sabía nada de español

y nunca pudo recibir la atención psicológica ni comunicarse con el personal o la población refugiada. La mujer y su hija hablaban “algo” de español. La usuaria se fue con sus hijos al poco tiempo “*porque no se adaptó*”)

- Comentarios e información ilustrativa brindada por el personal: en el refugio sólo han de laborar mujeres (no hay mayor sustento para ello que “para atender a las mujeres, se necesitan mujeres”), pero para mantenimiento entran hombres y uno de ellos se hizo pareja de una mujer refugiada cuando ésta salió; “*el ambiente en el refugio es deprimente*” (intendente), “*parece que las mujeres salen peor de lo que entran*” (Jefa de Depto.), “*la población infantil está muy abandonada*” (percepción general); “*hace falta que se les apoye económicamente*” (percepción general sobre ex-refugiadas)

ANEXO SOBRE CADA ÁREA:

- [N], **trabajadora social en refugio**. Señala como **objetivo general** de su área, facilitar a las usuarias y a sus hijas/os, los medios para una adecuada reintegración social. // **Sus funciones:** entrevista inicial a usuarias; apoyar a las usuarias, en conjunto con la psicóloga, en la elaboración de su plan de vida; gestionar ante los centros escolares la permanencia de los menores en el registro de alumnos durante los meses de ausencia que implica su estancia en el refugio (lo cual no siempre se logra); supervisar los talleres que se brindan a las mujeres; gestiones de ingreso y egreso de las usuarias; diseño de intervenciones distintas (ante organismos o instituciones) a partir de necesidades expresadas por usuarias. // **Las funciones impuestas:** cuidar de niñas y niños en horarios en que las madres están en terapias o talleres (“niñera”); acompañamiento a instituciones de salud (refiere que eso le corresponde a enfermeras, pero que por falta de personal, se lo adjudican a ella) // **Problemática:** no existen convenios de colaboración interinstitucionales y particularmente las instituciones de salud, someten a las usuarias a largas esperar para ser atendidas –lo cual es riesgoso porque pueden ser vistas por alguien conocido-; antes había una plaza de “asistencia social” que quitaron sin previo aviso y las funciones de ese cargo, se le adjudicaron a trabajo social (en general, las gestiones cotidianas para satisfacer las necesidades básicas o emergentes de las usuarias), lo cual le genera **sobrecarga**; no se le proporciona el material que requiere para los talleres que imparte a las usuarias “por falta de recursos”, pero Jefa de Depto. le prohibió solicitar donativos e incluso tramitar albergue para mujeres cuando las casas de transición están ocupadas.

- [N], **psicóloga en refugio**. **Objetivo general para usuarias:** que recuperen autoestima, desarrollen asertividad, sepan definir objetivos y generar y emplear recursos para conseguirlos. **Objetivo general para niñas/os:** acatar reglas, controlar impulsos, conocer su cuerpo y aprender a poner límites a los demás en relación con su cuerpo (prevención de abuso sexual), conocimiento de sus emociones // **Indicadores de evolución en usuarias:** que sepan identificar la violencia, que tengan hábitos de higiene, que tengan prácticas de autocuidado, relación armónica y de respeto con hijas/os, autodiálogo positivo, etc. // **Funciones:** entrevista clínica a usuarias para evaluación inicial; terapia individual a mujeres y a niños/as mayores de 5 años; sesiones grupales a mujeres y a menores; terapia familiar, cuando se requiere; evaluación psicológica (clínica y a través de escalas) para determinar si está apta la usuaria para egresar // **Problemática:** No se perfila adecuadamente en UFS a las candidatas a refugio (a veces porque las instituciones que las refieren no proporcionan toda la información útil para ello) y a veces ingresan mujeres con padecimientos psiquiátricos severos; gasta mucho en gasolina (vive en [X]); hacen falta terapia individual y externa para personal; URGE guardaría en el refugio (el personal se turna para cuidarlos y, a veces, se quedan solos los menores); hace falta ludoteca; hace falta intérprete cuando haya población indígena (ya hubo un caso en donde uno de los menores de la usuaria no hablaba español y, en consecuencia, no se le pudo brindar una atención adecuada); hace falta una Escala para determinar tipo de personalidad; no cuenta con DSM-4 y es indispensable en sus labores (no lo han adquirido porque “no hay recursos”); hace falta mayor comunicación con equipo de UFS y mayor presencia de éste en refugio.
- [N], **pedagoga en refugio**. **Objetivo general:** dar continuidad a la trayectoria escolar de las y los menores; y fomentar el desarrollo integral de las y los menores (recreación, contención emocional, etc.) // **Indicadores:** calificaciones en exámenes, mejora en conducta (respeto, obediencia, etc.) // **Funciones:** diagnosticar necesidades educativas de cada alumna/o y diseñar un plan de trabajo acorde a ello; dar clases a la población en edad de educación primaria y secundaria en un horario de 9:00 a 13:30 horas; hacer evaluaciones a alumnas/os // **Funciones impuestas:** “cuidar” de menores durante todo su horario laboral (“niñera”... pero ella protestó y logró que su atención a menores se limitara al horario señalado en líneas anteriores) // **Problemática:** la infraestructura es totalmente inadecuada para la educación de menores (muy reducida,

no ventilada, poco iluminada); requiere mayor inclusión como especialista en las dinámicas laborales (por ejemplo, en las juntas interdisciplinarias o en talleres), y en la toma de decisiones a nivel organizacional; requiere mayor capacitación (no recibe en su especialidad y casi no la recibe en los temas de violencia familiar, a diferencia de otras integrantes del personal); falta material didáctico y bibliográfico; no hay buena comunicación con otras áreas, especialmente con la de psicología; hace falta capacitación en contención en crisis (ya ha tenido incidentes entre la población que atiende que no sabe cómo controlar porque no se le han proporcionado los conocimientos para ello); hace falta otra pedagoga para desahogar trabajo y poder atender a una población tan numerosa como es la infantil; hace falta contar con terapia individual gratuita.

- [N], **auxiliar de sala en refugio** (kinder). **Objetivo general:** que las y los menores desarrollen competencias y habilidades (leer, escribir, contar, etc.); también que aprendan autocuidado, sobretodo encaminado a la prevención de abuso sexual. // **Indicadores:** las y los menores comienzan a poner límites a otros respecto de su cuerpo, generan habilidades sociales (respeto, cortesía, solicitud de apoyo, convivencia pacífica, etc.) // **Funciones:** entrevistas con madres para saber cómo atender a cada niño/a; propiciar mediante actividades en aula, el desarrollo de habilidades físicas, cognitivas y sociales en las y los menores // **Funciones impuestas:** estimulación temprana (ella no tiene capacitación en esa área); acompañamientos a instituciones salud para revisión menores; administración de medicamento a usuarias y menores (la enfermera le deja indicado cuáles); cuidar de las y los menores cuando las sesiones terapéuticas de madres se alargan // **Problemática:** no hay buena comunicación con psicólogas, éstas no les informan ni a ella ni a pedagoga sobre la problemática psicológica de las y los menores; en general, no se le informa sobre antecedentes de violencia de las y los menores; trabajo social no le informa sobre ingresos y egresos; hace falta material didáctico (se les da más material a otras áreas, como psicología y trabajo social); no recibe capacitación especializada; hace falta más personal para atención a niños/as porque están mucho tiempo sin vigilancia ni actividad (“muy olvidados”); no se toma en cuenta a su área para juntas interdisciplinarias a pesar de que atiende a parte muy importante de la población refugiada; hace falta espacio, luz y juegos para atención a niños/as.

- [N], **enfermera en refugio. Funciones:** elabora historias clínicas de usuarias e hijos/as; para la atención de enfermedades, refiere y hace acompañamientos a las instituciones de salud, para después administrar el medicamento, de haberlo; en casos de violencia sexual, síntomas de aborto, para atención a embarazadas.. hace acompañamientos a instituciones de salud // **Problemática:** falta mantenimiento: entra agua al área; hace falta generar vínculos interinstitucionales para una atención más efectiva (a veces espera mucho tiempo con usuarias y eso es riesgoso); hace falta organización de actividades recreativas para usuarias y para menores.
- Edelmira, **intendente en refugio. Funciones:** aseo en oficinas y áreas comunes // **Problemática:** vive muy lejos, hace 5 horas de trayecto más las 8 horas de trabajo y percibe como insuficiente el salario (\$6,600 mensual); no se le proporciona material para cuidado en aseo (botas, guantes..); percibe inseguridad en el refugio, falta vigilancia; la población infantil está muy abandonada, no tienen suficientes actividades ni atención (hace falta personal para atenderles); se le imponen funciones que no le corresponden (acompañar a personal con usuarias en diligencias, como medida de seguridad... comenta que ella no es “guarura”); la enviaron a trabajar al refugio “como castigo” por un problema que tuvo en otra área; no la incluyen en talleres y comenta que le interesaría ello para saber cómo tratar con la población refugiada; dice que hay un trato “indigno” a las usuarias, que hay veces que ni siquiera les dejan ver televisión; percibe un ambiente deprimente en el refugio; señala que hay represalias para quien se manifiesta contra la forma en que se dirige el refugio.
- [N], **cocinera en refugio. Funciones:** prepara alimentos para refugiadas y para personal. Ella decide menú (no se fija con base en nutrióloga); da taller de repostería a las refugiadas // **Problemática:** salario insuficiente (no recuerdo bien cuánto me dijo – no tenía libreta durante entrevista- pero creo que son \$6,000); inseguridad en área de trabajo (no cámaras) e inseguridad al salir del trabajo, por la noche (está despoblado y no hay alumbrado); el personal parece estar muy afectado por el trabajo con violencia familiar y es muy necesario que reciban terapia (Pedagoga muy agresiva, psicóloga muy defensiva y paranoica); mucha división en el personal y eso afecta ambiente de trabajo; hubo un curso de “inteligencia emocional en el trabajo” que no todas tomaron y deberían tomar.
- [N], **abogada en refugio y en UFS. Objetivo general:** dar un respaldo jurídico a las usuarias que les sea útil en proceso para romper con ciclo-violencia // **Funciones:**

asesorías, redacción y presentación de denuncias por violencia familiar, divorcios, pérdida de patria potestad, pensión alimenticia, órdenes de protección, recuperación de menores (vía familiar), pláticas informativas // **Problemática:** falta de vehículo (inseguridad y pérdida de tiempo); insensibilidad e inacción de MPs en materia de género y revictimización; falta de vínculos interinstitucionales para agilizar procesos; falta de vínculos con instituciones de otros Estados; falta capacitación en contención emocional.

- [N], **psicóloga en UFS. Funciones:** son más de tipo administrativo: colaboración en diseño de proyectos de financiamiento, valoración psicológica e interdisciplinar para aceptación de candidatas a refugio, explicación de reglamento refugio, dictámenes periciales. // **Funciones impuestas:** chofer // **Problemática:** falta bolsa de trabajo, tres meses de terapia son insuficientes, ella no cuenta con instalaciones para dar terapia, inducción laboral pésima o nula, la estructura del [INSTITUCIÓN DEL GOBIERNO ESTATAL] no da para atender violencia, funciones de chofer y sin seguridad.
- [N], **trabajadora social en UFS. Objetivo general:** apoyar a las ex-usuarias para que lleven una vida libre de violencia // **Funciones:** entrevista inicial a candidatas a refugio y valoración interdisciplinar para su posible ingreso, resguardo de posesiones de mujeres antes de que se refugien, seguimiento a ex-refugiadas (visitas domiciliarias, entrega de despensas) // **Funciones impuestas:** chofer // **Problemática:** falta de capacitación en su especialidad y débil capacitación en atención a violencia familiar; falta bolsa de trabajo; instituciones que refieren a mujeres a veces dan información incompleta o errónea sobre ellas; hay un boicot de su trabajo por parte de colega en refugio; salario del todo insuficiente ante cantidad de trabajo, riesgo laboral y falta de prestaciones.
- [N], **capturista SIILGE, oficina en UFS.** Problemática SIILGE: la organización de las categorías no tiene una secuencia lógica; las categorías son confusas e induce a errores de captura; no ofrece información desglosada (por caso); las opciones de 'guardar' y 'abrir' no son fácilmente localizables y no permiten un uso fácil del sistema (no te permite seguir capturando si no has guardado toda la información de páginas previas).

ANEXO 14 REPORTE DE LA VISITA AL REFUGIO 4

A. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DINÁMICAS LABORALES

Este refugio lleva 7 años en funcionamiento. Se ubica en [X], en un fraccionamiento de clase media alta, que se percibe con un buen nivel de seguridad. El CAER está en el municipio de [Y], a quince minutos (en automóvil) del refugio y se ubica en una zona céntrica, a una cuadra de la Secretaría de Seguridad Pública. El personal con el que cuentan se distribuye del siguiente modo:

En CAER hay 8 personas: una directora, una capturista SIILGE, una abogada, una psicóloga de adultas, una psicóloga infantil, una trabajadora social, una vigilante, una recepcionista.

En refugio hay 11 personas: una coordinadora, tres vigilantes (en distintos turnos), una psicóloga de adultas, una psicóloga infantil, una licenciada en educación especial, una abogada, una trabajadora social, una enfermera, una doctora que va ocasionalmente a hacer historias clínicas y a atender a la población.

Hay también una licenciada en ciencias de la comunicación que imparte clases de computación a las usuarias tanto de CAER como de refugio.

A continuación, se especifican los principales aspectos de la estructura organizacional y de las dinámicas laborales que representan un obstáculo o una ventaja en la atención a usuarias:

a. *Sólida relación personal y laboral entre las directivas.* La Lic. [N] (Directora) y la Lic. [N] (Coordinadora refugio) son las fundadoras de la organización y sostienen una relación de amistad desde hace más de diez años. Tienen un excelente nivel de comunicación y dirigen de manera conjunta la organización aun cuando formalmente ocupen cargos distintos: una en coordinación de refugio (con sus oficinas en el mismo) y la otra en dirección del CAER (en donde tiene sus oficinas). A decir de ellas y de conformidad con lo que yo percibí, hay una gran confianza mutua en las decisiones que cada una toma individualmente durante la operación cotidiana de la organización, al tiempo que discuten los asuntos extraordinarios o aquéllos que requieren especial atención y llegan a acuerdos sobre la forma de abordarlos. Esta buena

relación y comunicación entre las fundadoras y dirigentes de la organización, logra que exista una **unidad de mando**.

b. Juntas con todas las integrantes del equipo. Cada quince días, todo el personal de refugio (incluida la guardia), se reúne a discutir los casos de las refugiadas y, en general, asuntos relacionados con el trabajo cotidiano. Esto, según informa el personal, sirve para que todo el equipo conozca, desde las distintas perspectivas de atención, los casos de las refugiadas y de sus hijas/os y, de ese modo, se les pueda brindar una mejor atención conjunta. Por ejemplo, a la vigilante le es de utilidad saber si hay alguien que se encuentra en un estado emocional particularmente delicado, para así darle un trato más cuidadoso y estar pendiente de esa persona. En estas juntas participan también las directoras y, a decir del personal, las decisiones que se toman en juntas no son impuestas por ellas sino tomadas en conjunto por el equipo.

c. Colaboración entre las áreas y respeto a las funciones de cada especialista. Permea en la cultura organizacional una premisa fundamental: cada quien tiene su especialidad y su área de atención, por lo que en la atención cotidiana a las usuarias, el personal debe limitarse a sus propias funciones y no interferir de modo alguno con asuntos que son competencia exclusiva de otros miembros del equipo. Esto va aparejado de una dinámica de colaboración entre las áreas que percibí incorporada en todo el equipo: independientemente de las juntas quincenales, las especialistas se consultan mutuamente sobre los asuntos que atienden. Por ejemplo, si la abogada percibe que una usuaria está dudosa sobre llevar a cabo un procedimiento jurídico en particular o si está temerosa ante la proximidad de una audiencia en la que participará, lo platica con la psicóloga para que aborde tales asuntos con la usuaria a nivel terapéutico, de modo que la mujer esté en posición de tomar una decisión sobre sus asuntos jurídicos o que goce de la estabilidad emocional necesaria para participar en una audiencia.

d. Todo el personal –salvo guardias- participa en Campañas de Difusión en escuelas, empresas y dependencias de gobierno sobre temas de violencia familiar, violencia en el noviazgo, bullying y abuso sexual infantil. De conformidad con la lógica de respeto a las áreas de especialidad en la atención a usuarias, durante las campañas de difusión, el personal, conforme a sus propias habilidades y su disposición, decide en qué aspectos de las campañas involucrarse: como ponente, como organizadora de las pláticas, como auxiliar en contacto con el público (repartiendo folletos y pasando el micrófono para dudas), etc.

Reporta el personal que durante las campañas de difusión aumenta considerablemente la cantidad de mujeres que acuden al CAER para recibir atención.

e. Alto compromiso en la atención de calidad, por parte del personal y participación en medidas alternativas de recaudación de fondos cuando terminan proyectos de financiamiento. El personal evidencia un interés profundo por garantizar una buena atención a la población que atienden, aun cuando todas están contratadas por honorarios y sus ingresos se interrumpen cuando llega a término el proyecto por el que se recibía financiamiento gubernamental. Las medidas para enfrentar los meses en que no hay financiamiento son las siguientes: el personal ahorra parte de su salario para subsistir en esos meses y seguir trabajando, todo el equipo organiza rifas y bingos para recaudar fondos para poder continuar atendiendo a usuarias. Muchas trabajadoras no pueden continuar en la organización, de modo que la falta de financiamiento durante todo el año incide importantemente en una alta rotación de personal. Otras trabajadoras tienen apoyo económico por parte de sus parejas y eso les ayuda a continuar en la organización.

B. MODELO DE ATENCIÓN Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Modelo de Atención con que cuenta la organización es idéntico al elaborado por el INMUJERES, salvo por algunas leves modificaciones de redacción. El Manual de Atención sí fue elaborado por la organización y se ha ido actualizando conforme se incorporan o modifican procedimientos. Este documento hace una descripción de los procedimientos que se deben llevar a cabo en cada área de atención y, según refiere el personal, han servido de base para su trabajo, además de algunas adiciones o modificaciones puntuales que cada quien, de acuerdo a su visión profesional y a las condiciones de trabajo, le ha llegado a hacer. Me parece que cubre detalladamente las labores que cada profesionista debe realizar y construye una visión de conjunto sobre los objetivos de la organización en la atención a las mujeres a través de cada área de especialidad. También se evidencia la incorporación de una perspectiva de género en la atención (hace referencia a la construcción social de los géneros, a la inequidad social entre hombres y mujeres, etc.).

C. FUNCIONES Y CONDICIONES LABORALES

El personal está contratado 'por proyecto' y ello es motivo generalizado de insatisfacción con las condiciones laborales, pues el salario que ganan mensualmente han de racionarlo para

cubrir los meses en que no perciben ingresos por su trabajo. Esto aunado a que no cuentan con prestación alguna.

Cada miembro del personal trabaja dos fines de semana al mes, tres horas cada día, dando talleres a las usuarias. A cambio de esto, pueden tener un día libre al mes. Trabajan también los días festivos. Participan en Campañas de Difusión y en Capacitación a funcionarios en temas de género y violencia familiar, así como bullying y abuso sexual infantil.

También se dan talleres y pláticas diversas, de acuerdo a la especialidad, a la población refugiada. En el caso del taller de repostería y chocolatería, los productos son vendidos para que las usuarias cuenten con un ahorro al salir del refugio. La venta la hacen las directoras y las trabajadoras sociales entre el personal de las dependencias públicas o de las empresas a quienes dan pláticas; también las redes de apoyo son contactadas para que participen en la labor de venta.

Además de las juntas entre todo el personal, el equipo interdisciplinario (abogada, psicólogas, trabajadora social, pedagoga) se reúne tres veces por cada caso atendido: la primera junta es a las tres semanas de la estancia de la usuaria para compartir las necesidades de atención detectadas en cada área; la segunda junta es a la mitad de la estancia, para evaluar progresos y discutir lo que falta por trabajar; y la tercera es días antes del egreso de la usuaria para elaborar un diagnóstico interdisciplinario final.

La mayoría gana \$15,000 brutos al mes, salvo las que trabajan medio tiempo o menos, cuyo salario varía entre \$6,000 y \$8,000. A continuación, presento una breve descripción que las trabajadoras entrevistadas me hicieron de sus funciones, sin que llegara a ser exhaustiva (concuera con lo contenido en el manual, sólo que en éste sí se especifican todas):

- [N], **psicóloga-adultas en refugio**: **a.** Por ser la de mayor antigüedad en esta área, coordina el trabajo con su colega, lo cual, consiste, básicamente, en brindar capacitación inicial y fungir como canal de comunicación con las directoras; **b.** evaluación inicial, juntas interdisciplinarias evaluativas y diagnóstico final; **c.** terapia individual(3 por semana de una hora); **d.** terapia grupal (una por semana de dos horas); **e.** sesiones de relajación a usuarias; **f.** elaboración de plan de trabajo para plasmarlo en proyectos de financiamiento; **g.** conducción de plan de contingencia (junto con la otra psicóloga y las directoras)

Objetivos de su área: restablecer autoestima en usuarias y re-estructuración de vínculos materno-filiales. **Indicadores:** asertividad, toma de decisiones, límites y afectividad con hijas/os...

- [N], **psicóloga infantil en refugio:** **a.** dos a tres sesiones individuales por niño/a a la semana; **b.** talleres reflexivos grupales (por edades); **c.** terapia familiar en la que se desarrollan prácticas de crianza; **d.** conducción del plan de contingencia (junto con la otra psicóloga y directoras).
- **Objetivos:** sacarles del círculo de violencia, romper patrones estereotípicos de género, fortalecer vínculos materno-filiales.
Indicadores: afectividad y respeto hacia sus mamás, actividades y conductas que trascienden los roles tradicionales de género.
- [N], **abogada en refugio:** **a.** Entrevista inicial; **b.** Asesorías legales; **c.** Procedimientos jurídicos: guardia y custodia, órdenes de protección por vía familiar, separación de personas, juicios de divorcio, juicios penales, juicios de amparo cuando es necesario; **d.** taller de confección de piñatas a usuarias y menores
- [N], **vigilante en refugio:** **a.** recibe y transfiere llamadas a coordinación; **b.** se comunica con personal mediante radios y en lenguaje clave (tanto para designar al personal como a actividades o procedimientos); **c.** registro de quienes ingresan al refugio; **d.** rondines cada dos ó tres horas al interior y exterior del refugio; **e.** elaboración de bitácora y reportes diarios sobre actividad en refugio y situaciones destacables; **f.** revisión física del refugio para verificar que todo esté en buen funcionamiento; **g.** vigilancia de las actividades de las usuarias (hora de despertar, de preparación de comidas, etc.); **h.** control de llaves y cuchillos; **i.** auscultación de usuarias a su ingreso (con detector de metales).
- [N], **trabajadora social en refugio:** **a.** dinámica de recepción a usuaria (reglamento, resguardo, habitación, rol de actividades, kit de aseo, etc.) y apertura de expediente único; **b.** detección de necesidades de usuaria (escuela, atención salud, tramitación de doctos. personales, etc.); **c.** acompañamiento a usuaria para trámites (en que se requiera presencia de usuaria) o atención en instituciones externas; **d.** traslados de niñas/os hacia y desde la escuela; **e.** elaboración de plan de seguridad de la usuaria; **f.** verifica estado de la camioneta y, si se requiere, solicita mantenimiento (a través de directoras); **g.** prepara mochilas escolares de niños/as (ella tiene en resguardo sus

útiles escolares para que no se pierdan o maltraten); **g.** da taller sobre gestión financiera a usuarias

Objetivo de su área: verificar que se cubran necesidades asistenciales (alimentación, aseo, salud, etc.) y sociales (educación, capacitación laboral, etc.) de usuarias e hijas/os.

- [N], **enfermera en refugio:** **a.** examen físico inicial y pruebas de VIH (siempre)// la Doctora hace historia clínica; **b.** elabora muestras de laboratorio que se requieran y las lleva para su análisis a instituciones de salud públicas o, a veces, privadas; **c.** acompañamientos de usuarias e hijos/as a instituciones salud; **d.** terapia física a usuarias e hijos/as una vez por semana; **e.** fija citas médicas para usuarias e hijos/as; **f.** atención emergencias y salud población usuaria; **g.** pláticas de salud a población refugiada; **h.** talleres de primeros auxilios a usuarias y a personal.
- Dina, **Lic. en educación especial en refugio:** **a.** evaluación de desempeño escolar de niños/as conforme a herramientas y parámetros de la SEP y perfiles de egreso escolares; **b.** apoyo a niños/as en labores escolares y en áreas que requieran reforzar.
Objetivos: que las y los niños se integren socialmente, que logren buen desempeño escolar, que “sean sanos” emocionalmente.
- [N], lic. en comunicación, **imparte taller de computación en CAER y en refugio:** **a.** enseña a mujeres y a hijas/os (de alrededor de 11 años en adelante) las nociones básicas de Office, Windows XP, Paint, WordPad e Internet; **b.** diagnóstico inicial de nivel de escolaridad y conocimientos de informática; **c.** evaluación final de conocimientos logrados en informática; **d.** da clase de ejercitación física a usuarias de refugio (aerobics, zumba, etc.)
- [N], técnica en informática y pasante en administración de empresas, es la **capturista de SIILGE y está en CAER:** **a.** hace la captura de datos en SIILGE a partir del expediente; **b.** modificó los formatos que el equipo llena para vaciado en SIILGE (proporcionado por la RNR) porque no eran adecuados al sistema; **c.** participa en elaboración de informes ante instituciones de financiamiento (anexos: material probatorio).
- [N], **trabajadora social en CAER:** **a.** recibe a mujeres que acuden por vez primera, se informa sobre la razón por la que acuden y, si es competencia de la organización, elabora entrevista inicial; **b.** propone atención especializada a las usuarias conforme a las necesidades que exponen y canaliza al área correspondiente; **c.** seguimiento a usuarias de refugio; **d.** contacta a familiares de los que las mujeres proporcionan datos

para que se les informe que recibieron refugio y sobre su evolución; **e.** visitas domiciliarias de seguimiento; **f.** apoya con trámite de Seguro Popular; **g.** fotografía lesiones de mujeres y las anexa a su expediente; **h.** da taller de repostería y chocolatería a usuarias en refugio.

- [N], **vigilante en CAER:** **a.** registro de quienes ingresan; **b.** acompañamiento a personal cuando se requiere (por ejemplo, cuando van al banco); **c.** capacitación a guardias en refugio sobre uso de instrumentos y protección civil.
- [N], **abogada en CAER:** **a.** entrevista jurídica inicial; **b.** asesoría legal; **c.** acompañamientos a mujeres a instancias ministeriales o judiciales; **d.** juicios familiares, denuncias penales, órdenes de restricción, medidas provisionales vía familiar, recuperación de menores.
- [N], **psicóloga infantil en CAER:** **a.** entrevista con madres para antecedentes de menores relevantes para el área; **b.** entrevista a menores (diferenciadas: niñas/os // adolescentes); **c.** diagnóstico inicial y final; **d.** terapias individuales una vez por semana (mayores de 6 años); **e.** sesiones de ludoteca una vez por semana (menores de 6 años).
Objetivo: estabilizar emocionalmente a las y los menores; lograr que mejoren su conducta.
- [N], **psicóloga en CAER:** **a.** entrevista inicial; **b.** una o dos terapias individuales a la semana; **c.** sesiones grupales una vez a la semana; **d.** valoración conjunta con abogada o con directora sobre candidatas a refugio
Objetivo: brindar a las mujeres las herramientas necesarias para su empoderamiento, para que puedan enfrentarse al mundo.

D. SEGURIDAD

El equipo cuenta con un excelente sistema de circuito cerrado que cubre todas las áreas comunes y todo el perímetro exterior. Incluso cuentan con una cámara robótica (largo alcance, visión nocturna, control remoto, capta toda la periferia).

El módulo de vigilancia es la primera fase de acceso al refugio y está separado del resto por una puerta cerrada con llave. Este módulo cuenta con teléfono para recibir llamadas del CAER y transmitir las a coordinación, en donde está el otro teléfono con que cuenta el refugio. Desde ese teléfono es de donde pueden salir llamadas al CAER o a instancias de auxilio en caso de emergencia.

La vigilante resguarda todas las llaves, así como los teléfonos celulares del personal. En un mueble de madera la vigilante tiene su lugar de trabajo, allí está colocada la pantalla en la que pueden verse las zonas cubiertas por el circuito cerrado así como el control para manejar la cámara robótica.

La vigilante está equipada con macana, detector de metales, gas lacrimógeno, aparato de toques, radio, silbato y lámpara para rondines. El refugio dispone de otros tres radios que se reparten entre la enfermera, la trabajadora social y otro que se alterna entre las psicólogas y la abogada, de modo que estén distribuidos en zonas distintas del refugio; la comunicación a través de ellos es mediante claves preestablecidas. Hay tres botiquines (en vigilancia, en enfermería y en trabajo social), también hay un directorio de emergencia (policía, hospitales, cuerpos de rescate, etc), en el refugio hay diez lámparas de emergencia, diecinueve detectores de humo y diez extintores, patrullas de seguridad pública hacen rondines cada 25 minutos por la zona.

Ninguna de las vigilantes del refugio (que ocupan distintos turnos), cuentan con formación en seguridad. [N], la entrevistada, se dedicó a labores de intendencia en CAER antes de ocupar el puesto de vigilante en el refugio, las otras dos son enfermeras, todas han sido capacitadas por la vigilante de CAER (que fue policía de seguridad pública) una vez que ocuparon el cargo de vigilantes y tal capacitación versa básicamente sobre el uso del equipo.

En CAER hay una vigilante cuyo equipo se reduce a un gas lacrimógeno, sin embargo, como ya se dijo el CAER está ubicado a una cuadra de la Secretaría de Seguridad Pública, por lo que en caso de emergencia se comunican a esta institución y enseguida acude una patrulla. No parece muy adecuado el espacio para la vigilante en CAER pues se reduce a una mesita con una silla junto a las escaleras que conducen a las oficinas, mismas que se ubican en el primer piso. Este espacio carece de líneas telefónicas y de radios.

Las oficinas de CAER también carecen de estacionamiento, lo cual implica que las mujeres que serán trasladadas al refugio, aborden el vehículo en la vía pública, lo cual las expone a la vista de cualquiera.

Las directoras han difundido entre el personal que en caso de que se presente un agresor a las oficinas, la mejor estrategia es no mostrar miedo ni enfrentarlos sino platicar con ellos y explicarles que desconocen el paradero de la mujer, con base en la creencia de que haciendo esto los sujetos abandonan la actitud agresiva y se marchan. Parece haber una

subestimación del riesgo que implican estas situaciones y, como consecuencia, se adoptan escasas medidas de seguridad.

En los traslados la única medida que se adopta en la materia es el cambio de rutas.

E. INFRAESTRUCTURA

La ubicación del refugio fue elegida con base en un criterio de seguridad y para ello se pidió el auxilio de funcionarios de la Secretaría de Seguridad Pública. La zona en que se ubica es residencial, de clase media y hay un patrullaje constante por elementos de seguridad pública.

La apariencia exterior del refugio es la de una casa más o un lugar de oficinas privadas. Está perfectamente camuflado con el entorno. Tiene tres vías de acceso. Uno por donde ingresan las personas: atravesando la puerta exterior, hay otra puerta que abre la guardia para dar acceso al módulo de vigilancia, en donde las personas se registran. Está también, sobre el costado frontal, el acceso al vehículo del refugio, el cual entra a un garage que se conecta por medio de un pequeño patio a la parte donde se ubica el módulo de vigilancia. Finalmente, en el costado lateral, está un portón metálico que serviría para dar acceso a vehículos, pero que está cerrado con llave y sólo se usaría como salida de emergencia en caso de siniestro. En los otros dos costados, el refugio colinda con domicilios vecinales (a cuyos habitantes se les ha informado que colindan con un refugio, en virtud de que las directoras prefieren evitar sospechas o inquietud en el vecindario sobre la naturaleza de las actividades que hay en el inmueble: dado que entra y sale diariamente el personal y eso lo pueden ver los vecinos).

Una puerta en el área de vigilancia da acceso al área habitacional y a las oficinas. La guardia tiene las llaves de esa puerta y de todas las del refugio. Pasando esa puerta, se encuentra un pasillo a cuyos costados se distribuyen habitaciones, áreas comunes (sala de televisión y comedor, a los que sigue la cocina) y una puerta que da acceso a la oficina de trabajo social en donde hay una puerta que, a su vez, da acceso a la oficina de la coordinadora.

Hay seis habitaciones, de las cuales una es para uso de dos mujeres o de dos núcleos familiares pequeños. Todas cuentan con una cama matrimonial, una litera y un cunero. Están **bien iluminadas, en buen estado de mantenimiento y tienen aire acondicionado. Tienen también un clóset. El cupo es para siete núcleos familiares. Hay tres baños completos** para uso de la población refugiada.

La cocina es pequeña pero iluminada y cuenta con lo necesario: estufa, horno, refrigerador, mesa, utensilios diversos de cocina (los cuchillos los resguarda la vigilante y sólo los presta por el tiempo que dura la preparación de alimentos). Una puerta da acceso a un pequeño patio en donde hay una rotonda para sentarse bajo un árbol; junto a éste se ubica el área de lavado, en donde hay cuatro equipos de lavado (lavadora y secadora), un par de lavaderos y un área de tendido. Siguiendo al pequeño patio, está un jardín más grande que se usa para esparcimiento y para las actividades al aire libre que organiza el personal.

A un costado del jardín están las oficinas de la psicóloga (usada por ambas) y de la abogada y el área de cómputo. Al fondo del jardín, hay un área techada con sillas de descanso, un baño y un espacio diseñado para carne asada (con asador y chimenea), adaptado como espacio para que el personal coma lo que trae de su casa (hay horno de micro-ondas, frigobar, fregadero...). También al fondo, está la enfermería (de hecho, una puerta la conecta con el baño) y, en seguida, está el salón donde la pedagoga y la psicóloga infantil atienden a las y los menores.

En el lado opuesto, está una reja que separa la oficina de la coordinadora del jardín. En esa área, junto a la oficina, está una zona también acondicionada para que las y los menores jueguen (hay juegos para que se suban) y enseguida está la puerta del garage.

Las oficinas del personal son pequeñas, pero tienen aire acondicionado, equipo de cómputo, internet y en un par de ellas (psicóloga y abogada) hay impresoras con copiadora para el uso común. La oficina de las psicólogas, sin embargo, no es apta para terapia, pues tiene forma de oficina (escritorio y sillas); además, es muy pequeña para sesiones grupales y se recurre entonces a otros espacios para ello (al aire libre o en la zona de pedagogía).

La sala de cómputo, está equipada con siete computadoras para las usuarias, con sus respectivos muebles y sillas en donde hay también impresoras (por cada computadora). También cuenta con audífonos con micrófono integrado por cada equipo. Al frente está el escritorio, con computadora, de la profesional que imparte el taller.

La enfermería es reducida –tiene el tamaño de todas las oficinas, pero resulta escaso para lo que el área implica- pero está equipada con medicinas y equipo para la revisión física de la población. También cuenta con escritorio y computadora con internet.

El área para atender a los menores, es alrededor de tres veces más grande que las oficinas: pueden hacerse dinámicas con ocho o diez personas cómodamente. Sin embargo, sí parece reducido para un espacio de interacción entre menores. Cuenta con libreros con material didáctico diverso (juegos, pinturas, etc.) y cuentos de temas adecuados al tipo de atención que se da: el respeto en las relaciones, la convivencia pacífica, etc. Tiene una mesa con sillas y un pequeño espacio con una computadora para la pedagoga y la psicóloga.

En la oficina de la coordinadora –que es más grande que el resto- está una mesa con sillas para las juntas del personal. En la oficina de trabajo social, que es la contigua, se almacenan los expedientes únicos de las usuarias y sus hijos/as.

Aunque todas las áreas tienen aire acondicionado, hace falta un equipo que les permita funcionar simultáneamente. Cuesta alrededor de \$150,000 y están ahorrando para comprarlo (dicen que debería proporcionarlo CFE, pero no lo hace).

Cuentan con **una camioneta** familiar, con vidrios oscurecidos para traslados desde y hacia refugio de la población usuaria.

Las oficinas de CAER se ubican en unas instalaciones céntricas de municipio de frontera en cuya planta baja está la mesa de la vigilante, un baño para su uso y las escaleras que conducen al primer piso, en donde están las oficinas.

A la entrada hay un pequeño lobby junto al que está la oficina de la Directora en donde tiene un acervo bibliográfico sobre violencia y material de consulta jurídico. Al lado se ubica la oficina de la Administradora –a quien no pude entrevistar por no estar presente-; al fondo está la oficina de la capturista de SIILGE, la cual está mal adaptada porque carece de muebles suficientes para archivar documentos. Contigua a estas oficinas está un área pequeña, cerrada, en donde el personal puede guardar sus alimentos y consumirlos.

Junto al pequeño lobby hay una puerta que da acceso al área de recepción de usuarias, detrás de un módulo se ubica el espacio de la recepcionista que hace el registro de las personas y las canaliza al área que corresponda. En recepción está la pantalla donde se ven las áreas cubiertas por el circuito cerrado que son las áreas comunes y el área de computación.

Hay una oficina para trabajo social, una para psicología infantil, una para psicología de adultas, una para el área jurídica y una para taller de computación. Ésta última está equipada con alrededor de cinco computadoras con impresoras.

El área de psicología infantil es más grande que las demás, tiene material didáctico y cuentos para trabajar con los niños, así como muñecos sexuados y herramientas psicológicas. El resto de las oficinas cuentan con equipo de cómputo e internet. Solo recepción y dirección cuentan con teléfono y no se dispone de radios.

Hay una sala de juntas.

E. REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

Dependencias gubernamentales, empresas y otros organismos con los que se tienen vínculos o se dan pláticas de información canalizan usuarias al CAER.

La enfermera quien trabajó en Secretaría de Salud tiene buenos vínculos con instituciones de salud pública y privada, por lo que en el caso de las primeras, evita que las sometan a espera cuando acude a atención con las usuarias; y en el caso de las segundas, trabaja por medio de citas y consiga atención gratuita o con importantes descuentos.

En el aspecto jurídico, sin embargo, a pesar de los vínculos que las Directoras dicen tener con personal ministerial y judicial, las abogadas refieren que no hay para las usuarias a las que acompañan una atención distinta de la que se ofrece al público en general. Ello implica largas esperas y frecuente revictimización por parte del Ministerio Público.

F. FINANCIAMIENTO

Las fuentes de financiamiento son Secretaría de Salud e INDESOL. En INDESOL no se puede concursar en el rubro de atención con perspectiva de género porque la dependencia exige un impacto social masivo, requisito con el que no puede cumplir el refugio. Concursan, por tanto, en el rubro de difusión social y obtienen financiamiento para sus campañas de difusión y publicidad.

Secretaría de Salud otorga financiamiento para el resto de las necesidades del refugio, pero es insuficiente (los insumos no siempre alcanzan, por ejemplo: material didáctico o tóner para las computadoras), y la corta duración del proyecto implica dejar descubierta financieramente a la Organización por seis meses, resultando, entre otras cosas, en una significativa rotación del personal, que, a su vez, lleva a una constante reinversión en capacitación.

G. OTROS ASPECTOS IGUALMENTE IMPORTANTES.

- Hace falta terapia individual.
- Reciben capacitación especializada, particularmente jurídica y psicológica. Para ahorrar en capacitación tienen vínculos con otros refugios de la región: cada uno recibe, alternadamente, al personal de los otros para que juntos aprovechen la capacitación en turno.
- Tienen vínculos con algunas empresas para acordar que las mujeres no pierdan el trabajo.
- Tienen buena vinculación con la SEP de modo que pueden cambiar a los niños a una escuela cercana.
- Recurren a la bolsa de trabajo estatal para ayudar a las mujeres a colocarse.
- Hay capacitación en materia de género y violencia familiar al personal.
- Anualmente hay alrededor de tres o cuatro talleres de contención para el personal.
- Hay terapia de seguimiento para ex-refugiadas: de cinco meses a un año.
- Aproximadamente el 60% de las mujeres continúan con terapia de seguimiento.
- El personal, principalmente el jurídico y trabajo social, reporta sobrecarga laboral y señalan que hacen falta más miembros en el equipo.
- Hacen campañas radiofónicas de difusión sobre los temas de violencia familiar y género, así como sobre los servicios que ofrece la organización.

ANEXO 15 REPORTE DE LA VISITA AL REFUGIO 5

El refugio de [X] es una Asociación Civil que legalmente nació hace 2 años, trabajaba con temas sobre el campo (desde 2007) y tenían un refugio. En el año 2008 el PAIMEF aprobó el primer proyecto para el refugio que consistió en equipamiento, sin embargo como para ese año no se cumplió la meta de atención el apoyo se suspendió hasta el año 2011. Durante el tiempo en que PAIMEF no aprobó el proyecto de refugio éste no se cerró, sino que el personal del CAER se turnaba para atender al CAER y al refugio.

La directora y representante legal del refugio es de profesión abogada y antes de conformar esta asociación se dedicaba al litigio. El sueldo de la directora del refugio es de aproximadamente \$20,000 (con la compensación de la Secretaría de Salud) mensuales, aunque algunos miembros del personal aseguran que su sueldo asciende al menos al doble. La directora afirma que su horario es de lunes a viernes de 9am a 5pm, sin embargo el personal ha

manifestado que la directora sólo viene una o dos veces por mes durante un par de horas. Todos los fondos otorgados al refugio y al CAER (menos el de PAIMEF) se le otorgan directamente a la directora, quien es la encargada de realizar todos los pagos.

Además de la directora existe una figura de Coordinadora del refugio. Esta coordinadora lleva un año 4 meses trabajando en el refugio, sin embargo durante un tiempo fungió el puesto de psicóloga de refugio y otro tiempo psicóloga de CAER y refugio. A partir de mayo del 2012 la Coordinadora entró como parte del proyecto de PAIMEF por lo tanto su contrato es directamente con el Instituto Veracruzano de la Mujer y gana \$14,500 brutos mensuales (reciben \$13,250 después de sus retenciones).

Además, la Coordinadora de Refugio también funge como Coordinadora de CAER aunque sin percibir beneficios económicos extras. No obstante, de acuerdo al proyecto entregado a la Secretaría de Salud, existe otra persona (prestanombres) quien funge y cobra como Coordinadora de CAER, la cual es desconocida para el personal del refugio y CAER.

INFRAESTRUCTURA

ÁREAS PÚBLICAS:

El refugio es un inmueble que se renta y que ha sido, de cierta forma adaptado para sus funciones. Se encuentra en el segundo piso de una casa particular y está enfrente de las oficinas del CAER (que es otra casa rentada, de tres pisos y en obra negra). Por estar en un segundo piso, los accesos son muy difíciles y completamente inhabilitados para discapacitados. El área del refugio mide aproximadamente unos 80 m² más un pequeño patio en el jardín de la planta baja (parte de la casa particular). Los servicios que se ofrecen a las usuarias, sus hijos e hijas se dan en el CAER, por lo que las usuarias, sus hijos e hijas, tienen que cruzar la calle para recibirlos.

En el refugio no existen áreas privadas, ya que tanto personal como usuarias, sus hijas e hijos, pueden andar libremente por todas las áreas e incluso salir del refugio.

El refugio cuenta con 3 recámaras. Dos recámaras cuentan con dos literas cada una y una con tres; además hay otra litera en el pasillo que da a las recámaras. En total el refugio cuenta con 10 literas y ninguna cuna. Todas las familias comparten un baño, con un escusado, lavamanos y regadera.

Por otra parte, el refugio cuenta con un área unificada de sala-comedor y cocina. En esta área las usuarias, sus hijos e hijas tienen 2 sillones una mesa, 4 sillas, una televisión y un reproductor de DVDs.

Las reglas y responsabilidades de las usuarias, sus hijos e hijas están señaladas en una pared, junto con los roles de limpieza de las habitaciones y de elaboración de los alimentos.

El área de la cocina cuenta con un refrigerador, una estufa, fregadero, ollas, vasos y cubiertos (de todo tipo); así como una reja para que los niños y niñas pequeños no puedan entrar, sin embargo ésta se encuentra siempre abierta porque no tiene seguro.

En la parte del patio hay un área de lavado con una lavadora, dos lavaderos y un ropero (tienden la ropa en la terraza).

No obstante, en algunas facturas que yo pude observar, existen otras piezas del mobiliario que no se encuentran en el refugio.

El refugio y el CAER no cuentan con ningún tipo de vigilante o de circuito cerrado de cámaras que funcione.

ÁREA DE SERVICIOS:

A un lado de la lavandería hay una oficina donde pueden estar la coordinadora y una de las psicólogas del CAER. La oficina tiene dos escritorios y una computadora, sin embargo esta oficina está demasiado desordenada. Si la usuaria es de alta peligrosidad no cruza la calle al CAER sino que se le dan los servicios en esa oficina.

En cuanto al CAER, es un inmueble de tres pisos en obras negras. En la planta baja se encuentra una oficina con computadora, escritorio, archiveros, el monitor de las cámaras de seguridad que no funcionan, y muchos insumos de limpieza, despensa y otros. Además, en esta oficina labora la contadora de la asociación.

A un lado de esta oficina se encuentra lo que era el estacionamiento de la casa, en donde se adaptó la ludoteca o área de psicología infantil. Este espacio sin embargo da a la calle con una reja de barrotes y todas las demás paredes tienen ventanas que dan hacia el área de servicios del CAER; por lo tanto, al entrar a terapia, los niños no tienen ninguna privacidad, además de que se encuentran fácilmente expuestos a los transeúntes. La psicóloga infantil tan sólo cuenta

con una mesa de plástico, una silla de plástico, un archivero pequeño de plástico, algunos juguetes y un piso de plástico suave para realizar sus labores.

Relacionado con el refugio, en el tercer piso de la casa se encuentran los demás servicios otorgados a las usuarias, ya que está la oficina compartida de la abogada y la trabajadora social, así como la oficina de la psicóloga de usuarias.

La oficina compartida de la abogada y la trabajadora social cuenta con dos escritorios, dos sillas, un sillón, dos ventiladores y archiveros con llave, en los cuales se guardan los expedientes de las usuarias, sus hijas e hijos.

Por otra parte, la oficina de la psicóloga cuenta con un escritorio, una silla, dos sillones rotos, un ventilador y muy poca luz. La psicóloga no cuenta con el material suficiente para trabajar.

El vehículo oficial del refugio es una camioneta que sin embargo yo no llegué a ver, ya que la directora del refugio y su esposo la utilizan para viajes personales, por lo que el refugio y el CAER rara vez pueden hacer uso de ella.

CONCLUSIONES DE INFRAESTRUCTURA:

La infraestructura del refugio no es ni cercanamente satisfactoria para cumplir las necesidades tanto de las usuarias como de las trabajadoras. En términos muy generales hacen falta todo tipo de prevenciones para la seguridad de las usuarias, sus hijos e hijas. En este sentido cabe destacar que cualquier persona puede entrar o salir a su gusto tanto del CAER como del refugio. En cuanto al área del refugio donde se encuentran las usuarias sus hijas e hijos, es muy pequeño para tantas familias e insalubre que alrededor de 20 personas utilicen un sólo baño completo.

Además, como parte de su contratación, la Asociación obligaba a todo su personal a comprarse una computadora portátil para realizar las tareas del refugio.

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

El refugio cuenta con diferentes tipos de personal: aquel contratado por la Asociación cuyo sueldo proviene del proyecto aprobado por la Secretaría de Salud; por otro aparte está aquel personado contratado por proyecto de PAIMEF a través del Instituto [ESTATAL] de las Mujeres.

Menos la coordinadora, una ayudante de limpieza y una llamada “promotora de salud” quienes llevan alrededor de 1 año trabajando en el refugio, todas las demás comenzaron en mayo del 2012. La mayoría de ellas no tenían experiencia previa en temas de género, sin embargo la coordinadora las conocía en ámbitos laborales previos, por lo que se les hizo una invitación para trabajar en el refugio.

De acuerdo con el proyecto de la Secretaría de Salud presentado por el refugio el sueldo mensual de las profesionistas era de \$17,500 brutos, sin embargo éstas sólo han percibido \$11,500 mensualmente aunque han firmado recibos de honorarios por \$17,500 explicando que esos \$6,000 pesos faltantes serían para que la Asociación pagara la renta de la casa. Por otra parte, aquellas trabajadoras empleadas por parte del Instituto [ESTATAL] de la Mujer perciben \$13,250 netos mensualmente, por lo que la directora del refugio les solicitó que pagaran mensualmente a la Asociación \$2,000 de su sueldo para que su salario se equilibrara con los del resto (las profesionistas se negaron). Por su parte, el chofer y las dos ayudantes de limpieza ganan \$6,000 mensuales (las dos ayudantes de limpieza viven en el refugio de lunes a viernes).

Ninguna de las empleadas cuenta con prestaciones ni seguridad social.

Pocas veces se organizan juntas, más bien se platica de manera informal entre las áreas sobre el avance o complicaciones de algún caso, sin embargo es muy claro que hay mala comunicación entre el equipo y muchas tensiones, lo que ha derivado en situaciones de peligro para las usuarias, sus hijos e hijas.

En cuanto a la capacitación del personal, es prácticamente inexistente, ya que sólo algunas de las profesionistas han podido acudir a la capacitación anual que ofrece la Red Nacional de Refugios (la abogada y la trabajadora social); y en general, manifiestan que necesitan más capacitación, pero que se les ha negado por parte de la dirección del refugio.

En total el refugio cuenta con:

- 1 psicóloga infantil
- 2 psicólogas
- 1 abogada
- 1 doctora
- 1 trabajadora social
- 1 coordinadora de refugio
- 1 directora de refugio

- 1 contadora de refugio
- 2 ayudantes de limpieza (a una le dicen promotora de salud)
- 1 chofer

No obstante, de acuerdo con el personal, en el proyecto de la Secretaria de Salud también se destinaron sueldos para una enfermera, un vigilante, una coordinadora de refugio (la actual está contratada por PAIMEF) y una pedagoga. Estos sueldos son cobrados a través de prestanombres todos los meses.

ÁREA DE PSICOLOGÍA:

En el área de psicología se encuentran dos psicólogas quienes trabajan de lunes a viernes de 9am a 5pm más guardias; sin embargo durante mi visita fue el primer día de trabajo de la segunda psicóloga, por lo que sólo entrevisté a aquella que tiene más experiencia en el refugio. La psicóloga con más experiencia en el refugio se encuentra contratada por PAIMEF desde mayo del 2012. Con una experiencia previa en el área de prevención a la violencia del DIF municipal, se encarga de dar dos terapias semanales de 45 minutos aproximadamente a las usuarias del refugio. Entre sus funciones podemos destacar las siguientes:

- 1) Terapias individuales con usuarias, 2 veces por semana.
- 2) Terapias grupales con usuarias, 2 veces por mes. Se trabajan temas de resolución de conflictos, violencia, círculo de la violencia, entre otros. Idealmente estas terapias grupales se darían sólo a las usuarias, sin embargo por la falta de espacios también están presentes sus hijos e hijas.
- 3) Contención y atención a crisis.
- 4) Guardias presenciales un fin de semana de cada mes.
- 5) Llevar a los niños y las niñas a la escuela.
- 6) Hacer guardias en hospitales u cualquier otro evento que se presente.
 - Además de las pruebas psicológicas de la Red Nacional de Refugios que considera que no son las más adecuadas, también utiliza test de personalidad, test de la familia y el Sacks.
 - “El área donde tengo que trabajar deprime a las usuarias”
 - La querían obligar a devolver \$2,000 de su sueldo para pagar la renta.
 - Durante meses vivió en el CAER.
 - Muchos fines de semana las usuarias, sus hijos e hijas se quedan solos.

ÁREA DE PSICOLOGÍA INFANTIL:

La psicóloga infantil entró a trabajar desde mayo del 2012 por parte del proyecto de la Secretaría de Salud y trabaja de 9am a 5pm. Antes de trabajar en el refugio trabajaba en un

guardería del gobierno, sin embargo nunca había trabajado con temas de violencia de género o abuso infantil. Sus funciones son:

- 1) Una sesión individual semanal.
- 2) Dos cursos grupales mensuales sobre higiene, valores y juegos.
- 3) Estimulación temprana a bebés.
- 4) Orientación a madres.
- 5) Una sesión terapéutica grupal semanal sobre sentimientos o lluvia de ideas.
- 6) Atender el teléfono.
- 7) Dar informes.
- 8) Ir por los niños a la escuela.
- 9) Limpiar el CAER.
 - Utiliza test proyectivos Macover, fábulas y Bender.
 - No puede detectar el abuso sexual en niños y niñas. Necesita muñecos sexuales.
 - Les tiene miedo a la directora y a su esposo.
 - Tiene prohibido ir a comer con las demás profesionistas.
 - Su área de trabajo se ve desde la calle.

ÁREA DE TRABAJO SOCIAL:

En el área de trabajo social se encuentra una trabajadora social quien trabaja de lunes a viernes de 9am a 5pm más guardias. La trabajadora social cuenta con experiencia de dos años de trabajo en reclusorios regionales, sin embargo es la primera vez que trabajaba en temas de violencia de género. La trabajadora social se encuentra contratada por la Secretaría de Salud. Aunque la trabajadora social cuenta con mucha experiencia en su campo y conoce sus funciones, ha declarado que la Coordinadora del refugio absorbe todas sus funciones ya que no confía en nadie para que las haga. Sus actividades en el refugio son:

- 1) Abrir y cerrar los expedientes de las usuarias, sus hijos e hijas.
- 2) Recepción de documentos personales. Sin embargo ella no es siempre quien recibe a las usuarias, ya que muchas veces entran al refugio sin que ella o algunas otras profesionistas los sepan.
- 3) Resguardar los objetos de valor o prohibidos dentro del refugio. Sin embargo no tiene un espacio apropiado para estos, ya que los guarda en un archivero que no siempre tiene espacio suficiente para todas las pertenencias de las usuarias, sus hijos e hijas.
- 4) Se encarga de que se les pongan las vacunas que les hagan falta a las usuarias, los niños y las niñas.

- 5) Se encarga de buscar y asegurar las redes de apoyo o la vinculación necesaria con las instituciones para los egresos de las usuarias. Aunque por falta de recursos o permisos de sus superiores no lo ha podido realizar.
- 6) Contención y atención en crisis.
- 7) Organización de los roles dentro del refugio.
- 8) Gestión de servicios laborales, educativos, médicos, entre otros (casi nunca lo puede hacer porque lo absorbe la Coordinadora)
- 9) Acompañamientos.
- 10) Guardias presenciales un fin de semana de cada mes.
- 11) Llevar a los niños y las niñas a la escuela.
- 12) Hacer guardias en hospitales u cualquier otro evento que se presente

ÁREA JURÍDICA:

En el área jurídica del refugio se encuentra una abogada, quien trabaja de 9am a 5pm más guardias. Trabaja en el refugio desde mayo del 2012 por parte del Proyecto de Salud y anteriormente trabajaba en un Ministerio Público, siendo entonces la primera vez que trabaja con temas de violencia de género. Entre sus funciones destacan:

- 1) Asesoramiento jurídico 3 veces por mes o lo que sea necesario dependiendo de su proceso.
 - 2) Acompañamientos y diligencias.
 - 3) Pláticas grupales cada dos semanas a las usuarias sobre temas relacionados a la violencia de género, los tipos de violencia, derechos humanos, seguridad, etc.
 - 4) Realizar un plan de seguridad con cada usuaria, sus hijos e hijas.
 - 5) Talleres a niños y niñas una vez al mes sobre motivación y resolución de conflictos.
 - 6) Traer ropa e insumos.
 - 7) Realizar guardias.
 - 8) Cuidar niños y niñas.
- Su función no es ser abogada sino asesora legal solamente.
 - “En este refugio no hay nada rescatable”
 - Nunca contó con credenciales o distintivos.
 - “Traen a las usuarias con mentiras”
 - No se inspecciona a dónde se está regresando a la usuaria, sus hijos e hijas al egreso, sólo la mandan y ya.

- Las obligaron a llenar expedientes de mujeres que no existían.
- Todo el mundo conoce el teléfono de la secretaría de salud.

ÁREA DE LA COORDINACIÓN:

La coordinadora del refugio lleva trabajando ahí 1 año y 4 meses, los primeros 6 meses como psicóloga del refugio y desde mayo del 2012, contratada por PAIMEF, como coordinadora de refugio. Su horario es de 9am a 5pm de lunes a viernes y guardias, aunque muchas veces tiene que quedarse hasta tarde. Antes de trabajar en el refugio trabajó por unos meses en la Jurisdicción Sanitaria en el área de Reducción a agresores, por lo que contaba con un poco de experiencia en el tema de violencia de género. Sus actividades son:

- 1) Coordinar actividades
 - 2) Coordinar guardias.
 - 3) Comprar insumos. No deja que la trabajadora social haga esta parte que son sus funciones.
 - 4) Gestión de servicios para las usuarias sus hijos e hijas.
 - 5) Gestión para apoyos.
 - 6) Realiza planes de trabajo por área. Nadie más del personal lo pudo corroborar.
 - 7) “hace de todo”
 - 8) Recoge a las mujeres en la institución que las canaliza. No deja a la trabajadora social que ella vaya.
- Otros miembros del personal declararon que la han visto violentar a las usuarias, a las niñas y los niños.
 - Nunca tuvo capacitación para ser coordinadora y no sabe qué debe de hacer.
 - Aunque es coordinadora no tiene mucho poder de decisión porque la que puede decidir es la directora.
 - Ella no conoce el proyecto que se envió a la Secretaría de Salud.

ÁREA MÉDICA:

El área médica se encuentra conformada por una doctora que trabaja en el refugio desde mayo del 2012, la cual trabaja de 8am a 1pm de lunes a viernes (ella no realiza guardias) quien está contratada por PAIMEF, aunque como enfermera (no obstante que “la enfermera” también se encuentra “contratada” por parte del proyecto de la Secretaría de Salud). La doctora trabaja también en el hospital estatal. Sus funciones son:

- 1) Atiende a la usuaria, sus hijos e hijas al segundo día de su ingreso para hacerle una historia clínica (no cuenta con ningún tipo de formato)
- 2) Da tratamientos.
- 3) Canaliza a las usuarias al IMSS para que les hagan los estudios necesarios (ella no las lleva al hospital, las lleva una afanadora o la trabajadora social).
- 4) Siempre solicita que se les haga un Papanicolaou.
- 5) Da dos pláticas al mes sobre primeros auxilios, reanimación, enfermedades respiratorias y diarreicas, cáncer cérvico-uterino e higiene personal.
- 6) A la llegada desparasita a usuarias, sus hijos e hijas y les da vitaminas.
 - No tiene un área para dar consulta o para revisar a las usuarias, sus hijos e hijas.
 - No tiene nada de insumos para su profesión, ella lo tiene que traer todo.
 - No ve a las usuarias si no hay algún padecimiento.

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

En relación a la referencia de las usuarias, sus hijos e hijas la mayoría están referenciadas por el Ministerio Público, el DIF municipal y el Instituto de la Mujer estatal. Aunque las usuarias deberían de pasar por el CAER antes de llegar al refugio, es raro que esto suceda. Las referencias no tienen ningún protocolo por lo que el refugio acepta muchas mujeres que no cumplen con el perfil del modelo de atención. Durante mi visita había dos menores de edad residiendo en el refugio por más de 5 meses: la primera contaba con 14 años de edad (discapacidad mental) y dos bebés; mientras que la segunda contaba con 11 años de edad y un bebé recién nacido. Tal como el personal lo manifestó, el personal y el refugio no cuentan con la capacidad para atenderlas de manera integral y exitosa.

En el refugio se han aceptado a mujeres en situación de calle, menores abusadas sexualmente y a madres solteras.

En relación a la contra-referencia se han realizado algunos vínculos con algunas instituciones privadas, como en el caso de las madres menores de edad, quienes fueron llevadas a una institución que trabaja con madres menores de edad durante la etapa del parto. Sin embargo el vínculo no fue permanente y se regresó a la usuaria, sus hijos e hijas al refugio.

Por otra parte, en una ocasión se utilizó a la Red Nacional de Refugios para referenciar a una usuaria a otro refugio en otro estado por su situación de riesgo.

MODELO DE ATENCIÓN

El modelo de atención en el refugio es completamente inexistente, aunque la mayor parte del personal tiene mucha disposición y compromiso con su trabajo, **no existen protocolos o procedimientos** claros y establecidos para atender y salvaguardar a las usuarias, sus hijos e hijas. La organización no contaba con una visión, una misión ni un objetivo, hasta el mes de agosto en que la Secretaría de Salud hizo una supervisión, para la cual se le obligó al personal a definir su visión, misión y objetivo para plasmarlo en carteles que pegarían a la entrada del refugio.

Las usuarias, sus hijos e hijas se encuentran en una **situación lamentable** en este refugio donde el desorden, la falta de higiene, la falta de seguridad y la negligencia reinan. Entre muchas cosas, las usuarias sus hijos e hijas no tienen una nutrición suficiente ni balanceada, en ocasiones han pasado semanas comiendo sólo lentejas y tortillas.

Alojando a 20 personas, sólo contaban con un sanitario y una regadera, lo cuales se encontraban en un estado completamente **antihigiénico. Sin muchas actividades y estructura**, las usuarias pasan la mayor parte del tiempo viendo televisión (sin supervisión o crítica) o dormidas, lo cual puede ir aumentando sus niveles de ansiedad y depresión.

No hay ningún tipo de medidas de seguridad para las usuarias sus hijos e hijas, además de que rara vez se les otorga ropa o insumos para su persona. No hay cunas en el refugio, por lo que los niños, las niñas y los bebés duermen en literas, lo cual presenta un riesgo para su seguridad.

Por otra parte, durante mucho tiempo, la directora y su esposo comenzaron a vigilar los talleres que daba a psicóloga, promoviendo que las usuarias se sintieran incómodas y con incertidumbre sobre el ambiente en el que se encontraban.

Aunque la mayor parte del personal realiza un gran esfuerzo por solventar todas estas carencias el problema es estructural, por lo que no han logrado sacarlo adelante. Además, al notar la malversación de fondos y al ser violentadas por la dirección, la mayor parte del personal se ha desmotivado y ha dejado de realizar sus funciones.

En todo caso, estos son los **servicios que reciben las usuarias** durante su estancia, aunque realmente yo no vi ninguna actividad durante mi visita:

- 1) Terapias psicológicas individuales 2 veces por semana.

- 2) Terapias psicológicas grupales 2 veces por mes.
- 3) Contención y atención a crisis.
- 4) Orientación a madres.
- 5) Gestión de servicios laborales, educativos y médicos.
- 6) Asesoramiento jurídico
- 7) Acompañamientos y diligencias a trámites jurídicos.
- 8) Pláticas grupales cada dos semanas a las usuarias sobre temas relacionados a la violencia de género, los tipos de violencia, derechos humanos, seguridad, etc.
- 9) Realización de un plan de seguridad con cada usuaria, sus hijos e hijas.
- 10) Alimentación (poco nutritiva)

Servicios a menores:

- 11) Talleres a niños y niñas una vez al mes sobre motivación y resolución de conflictos.
- 10) Una sesión psicológica individual semanal.
- 11) Dos cursos grupales mensuales sobre higiene, valores y juegos.
- 12) Estimulación temprana a bebés.
- 13) Una sesión terapéutica grupal semanal sobre sentimientos o lluvia de ideas.
- 14) Gestión de servicios educativos.
- 15) Gestión de servicios escolares.

SEGUIMIENTO

El seguimiento lo realiza el CAER, sin embargo algunas de las profesionistas declararon su incertidumbre sobre que sí se realicen los seguimientos.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

No existen sistemas de información ni nadie sabía si alguien capturaba información en el SIILGE. Lo único que sabían es que se han estado anexando expedientes de mujeres (más de 40 expedientes fantasma) que nunca han estado en el refugio.

SEGURIDAD

No existe ningún tipo de seguridad en el refugio, no existen cámaras de circuito cerrado, no hay vigilantes, no hay puertas que impidan el paso al refugio, ni se cuenta con ningún tipo de protocolo de seguridad. El espacio del refugio es un segundo piso de una casa privada al cual cualquier persona podría tener acceso. En esta casa privada siempre hay hombre bebiendo, lo cual representa un peligro para las usuarias, sus hijos e hijas.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Secretaría de Salud, Indesol (PAIMEF) y en años anteriores CDI

GENERALIDADES:

- La gran mayoría del personal no conocía la existencia de la Red Nacional de Refugios.
- De acuerdo a la Coordinadora del refugio, la Red Nacional de Refugios ya conocía la situación del refugio, puesto que ella había llamado varias veces para comentarlo, sin embargo nunca hubo ninguna represalia o acciones para mejorar la situación del refugio.
- Es muy claro que este refugio no cumple ninguna de sus funciones.

ANEXO 16 REPORTE DE LA VISITA AL REFUGIO 6

ASPECTOS GENERALES:

El refugio es una institución de asistencia privada. En el año 1994 se abre la “cara pública del refugio”: [N]. En 2000 se entregan las instalaciones del refugio, fecha en que inicia operaciones.

La directora actual lleva en ese puesto 10 años. El refugio no ha sufrido ningún cierre ni incidentes de gravedad. En 1994 existían 15 personas comisionadas de la [GOBIERNO LOCAL] realizando trabajo de prevención en Violencia y en el 2000 se entregan las instalaciones. Se adquirió del [N] (1999) con un proyecto “Fideicomiso del [N]”. (2000-2004), por lo que el refugio es propio.

Se inicia con el nombre de “albergue”, con tres personas y dos directoras anteriores a la actual. Al inicio la capacidad era para seis familias, se fue habilitando hasta que en el 2003 se amplía a 12 núcleos familiares. No tienen casa de transición, a las mujeres se les da según sea cada caso, apoyo para la renta.

INFRAESTRUCTURA

Se ubica en el [N], en zona urbana y cuenta a su alrededor con los servicios básicos y de salud necesarios. En cuanto a procuración de justicia, las oficinas están alejadas (la mayoría de los casos son del estado de [N, aldeaño]). La distancia entre la [N] (CAE) y el Refugio es de aproximadamente 30 minutos de distancia en automóvil. Es una construcción de cuatro niveles, con un terreno que mide 255 m² y 649m² de construcción.

Dado que se trata de una casa-habitación, la fachada del refugio contribuye a la confidencialidad y seguridad de las mujeres. Aun cuando no es una construcción ex profeso, las adaptaciones al inmueble son adecuadas, principalmente en relación con las habitaciones de las usuarias. Se trata de una casa de cuatro pisos; en la Planta Principal está el área de Vigilancia, un patio, la recepción y la Administración. En la misma planta se encuentra el área de Psicopedagogía, Abogado, Trabajo Social, cocina, comedor, baño para el personal (que cuenta con closets donde se guardan juguetes donados y material de uso personal (shampoo, jabón, toallas, pasta y cepillo de dientes, peines, etc.), y dos cuartos (pensando en mujeres con alguna discapacidad); bodega de abarrotes; en el primer piso se encuentra la dirección, un baño, salón

de usos múltiples, baño, área de Psicología, área de Enfermería, un cuarto donde se concentra la ropa donada que es entregada a las mujeres y sus hijas/os; en el segundo piso están 10 cuartos con camas matrimonial-individual y cuna y dos baños. En el tercer piso se encuentra el área de lavado y planchado, ludoteca, área de juegos, sala de computación, estilizado y costura; dos baños.

Hay dos escaleras que conectan la planta baja con el tercer piso. Las primeras son de uso común para núcleos familiares y personal. Otras escaleras de uso exclusivo para mujeres hijos/as, son de herrería en forma de caracol que llega directamente al área de cocina-comedor (peligrosas para los menores). Unas escaleras más se encuentran en las salidas de emergencia (construidas hace tres años, junto con las puertas de emergencia).

Las áreas de Trabajo Social y Abogado están adaptadas con tabla roca, sin techo, por lo que ruidos del exterior llegan fácilmente a estas áreas. El área de Trabajo Social está junto a la cocina (una ventana los separa, por lo que se puede observar las actividades de ambas áreas. El olor a comida se percibe en toda la casa. De todas las áreas, Jurídico y Trabajo Social son las que cuentan con menor privacidad.

Debido a que ya no se cuenta con más espacio en el refugio, se está considerando un elevador externo (del patio, al tercer piso), proyecto que se incluirá para el 2013, mientras siguen en la búsqueda de la compra de un terreno y construir el refugio ex - profeso, como lo marca el modelo. Las áreas comunes para los núcleos familiares son el salón de usos múltiples y el área de juegos (dependiendo de las actividades desarrolladas, ya sea con mujeres y menores o cada uno en espacios diferentes). El refugio no cuenta con jardín, por ello, el uso del área de juegos (con pasto artificial); (Algunas usuarias comentan que se sienten “encerradas”). En el espacio de juego realizan estimulación temprana con las madres; hace un año colocaron paredes de lámina adheridas a la malla metálica que tapan la visibilidad hacia el exterior; antes era peligroso para los niños quienes se asomaban.

En general, no está lleno el refugio, consideran que la difusión de esta alternativa no es adecuada, por lo que desde hace un tiempo están al 50% de la capacidad real. Al momento de la visita se encontraban 6 mujeres y seis menores; tres de ellas sin hijos/as en el refugio.

El refugio se encuentra en buenas condiciones de higiene y cuenta con circuito cerrado y detección de humo en todos los pisos. Se observa con adecuado mantenimiento y las salidas de emergencia que recientemente colocaron, favorece la seguridad de las mujeres y sus hijos/as

en estas instalaciones. Materiales como pino y cloro están bajo llave, se les da a las mujeres para el aseo de áreas comunes (por rol) manejado por Trabajo Social igual que lavandería y uso de teléfono para hablar a sus redes familiares. Cabe destacar que durante el temblor del 7 de noviembre, el personal y las mujeres bajaron al patio (zona de seguridad), los niños estaban en el área de juegos (tercer piso). Bajaron con orden. Una vez que concluyó el temblor, mujeres, niños y niñas regresaron a sus actividades. El que sean varios pisos y que el área de juegos esté en el tercer piso, constituye una debilidad del refugio en términos de seguridad. Existe un pequeño salón de preescolar.

Las mujeres tienen acceso al área de lavado y planchado (una lavadora, dos secadoras y área de planchado) dos veces por semana, una mujer a la vez; el permiso lo otorga Trabajo Social mediante vales, por seguridad, no entran niños.

- Taller de cómputo (10 equipos algunos viejos)
- Taller de estilizado y costura (espacio pequeño organizados por grupos) donde y una cama de masaje (reflexología).
- Taller de computación (beneficio para las mujeres cuando salen y cuentan con herramientas para búsqueda de empleo).

Refieren que existen experiencias de mujeres que han puesto su propia estética, negocio de uñas (que se van a [N])

Cuentan con teléfonos fijos y celulares, internet, lo que facilita la comunicación hacia afuera ([N], Redes de apoyo de las usuarias, instituciones, etc.). Se realizan llamadas desde celular, teléfonos públicos (llegan a salir) o teléfono del refugio cuyo domicilio está ubicado en el Estado de [N] (controlado por Trabajo Social)

- **Protección Civil:** cuentan con detector de humo, circuito cerrado, lámpara de emergencia, detectores de gas, existe un comité de protección civil desde la Administración, y hay brigada por piso con su respectivo responsable.
- El refugio cuenta con un **vehículo** que se encuentra en buen estado de mantenimiento y es el que traslada a las mujeres a diferentes gestiones y del OFEVI al Refugio cuando ingresan. En el refugio no se cuenta con espacio para estacionamiento.

- Las **oficinas** cuentan con equipo y mobiliario suficiente; el tamaño de las oficinas varía; la de la administración, la dirección y Psicopedagogía son las más amplias; las más pequeñas son las del Jurídico, Trabajo Social y la utilizada para el SIILGE (2X2) y que también se ocupa como consultorio para atención psicológica individual.
- **Jurídico y Trabajo Social:** áreas con condiciones inadecuadas de iluminación y ventilación
- **Salón de Usos Múltiples**, poco iluminada.
- En los pisos se cuenta con pizarrones que contienen información tal como el organigrama del refugio, anuncios varios como felicitaciones por cumpleaños, rol de actividades de mujeres, niñas y niños.
- Cuentan con un **buzón** de quejas y sugerencias.
- **Área ropería:** ropa donada en buenas condiciones que es acomodada por las mujeres (2° piso); la ropa interior (1er piso junta al aula de usos múltiples) es nueva y se entrega al ingreso de los núcleos familiares con el kit de limpieza.
- **Material didáctico educativo**
- **Salón de usos múltiples**, una **bodega** de blanco (ropa nueva) y bodega de papelería
- La **televisión** sólo se prende los sábados; la idea es que la estancia en refugio motive a la reflexión en su situación, sin que distraigan programas televisivos sin contenido.
- **Bodega artículos de limpieza**
- Durante la sesión “Normas y cooperación” con la administradora surge la petición de parte de las mujeres de cambio en los menús de alimentos y el acceso a la televisión en otros horarios.
- Cada área cuenta con equipo de cómputo, archiveros y muebles para uso de oficina; 1 TV grande, 1 TV chica, 1 DVD, 1 Equipo de sonido.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DINÁMICA LABORAL

A la fecha el personal está conformado por: una directora, una administradora, una recepcionista, un apoyo administrativo, un abogado, tres psicólogas, tres psicopedagogas, tres trabajadoras sociales, una cocinera, una enfermera, dos vigilantes y una encargada del SIILGE y chofer (cuentan con vehículo):

Los requisitos para ingreso del personal se basan en una entrevista exhaustiva, para detectar conocimientos en el área, se solicita su programa de trabajo; se le presentan a la candidata casos específicos de violencia, indagando la forma de intervención específica (no se hace con las mujeres directamente); la directora elabora un análisis de la entrevista y toma decisiones.

- Desde 2006 existe un espacio de contención emocional (dos sesiones al mes) con el personal.
- Hay rotación de personal “capacitas a la gente y se va”
- El promedio de personal de 2000 a 2010 es de 10 personas por año. Y el tiempo de trabajo es en promedio de tres años.
- A excepción de la administradora, ningún integrante del equipo cuenta con prestaciones de ley, esto lleva a un desgaste y movilidad ya que han pasado de cuatro a cinco meses sin cobrar.
- Realizan campañas de financiamiento; “sin proyecto no hay dinero”.
- Tienen diferentes turnos que abarcan turno matutino y vespertino; tres trabajadoras sociales 8 a 20 martes, miércoles y jueves; una de 9 a 17 lunes a viernes; 13 a 19 lunes a viernes y [N]. Horarios específicos para acompañar 7 a 15 de lunes a viernes
- 3 psicólogas: 9 a 17 de lunes a viernes; una de lunes a viernes y sábados
- Dos personas en recepción una de 9 a 15 lunes a viernes y otra de 10 a 18
- Psicopedagogas realizan actividades de regularización
- Hay una persona que hace el aseo de las oficinas lunes, miércoles y viernes de 8 a 15
- La cocinera lleva 4 años trabajando en el refugio. Elaboro desayuno y comida. La cena y los alimentos de fin de semana es elaborada por las mujeres de acuerdo al rol.
- La enfermera trabaja 24 horas lunes, miércoles y viernes y los sábados medio tiempo. Hace dos años ya no cuentan con médico, que pertenecía a la SSA.
- Los martes y jueves que no hay enfermera, el personal (trabajo social casi siempre) cubre esta área cuando hay que acudir a alguna institución de salud para alguna gestión médica. Ya sea acompañar a las mujeres y menores o ir por medicamentos.

- Enfermería registra en el Expediente general de la usuaria y uno específico ubicado en el área; con los datos de cédula de ingreso e informe mensual, Historia Clínica, estudios solicitados y tratamiento; detección de lesiones y/o examen general físico, hja de interconsulta; vacunación (seguimiento).
- Para los medicamentos controlados elabora una solicitud de compra; gestión de costos, para medicamentos y laboratorios, ante la administradora.

En general las mujeres cuentan con Seguro Popular; si hay mujeres embarazadas, se les realiza control prenatal. También se da orientación sobre VPH a madres con hijos menores de dos años, se llevan a cabo pláticas de salud y se refuerzan las Campañas de Papanicolaou y colposcopia en [N] y capacitación en autocuidado: higiene, alimentación, hábitos. No se permite tener medicamentos en sus cuartos, previenen accidentes con los menores. Cuentan con tres botiquines (uno en cada piso) para accidentes menores; hay extinguidores, se realizan simulacros, protección civil y la propia enfermera recibe capacitación sobre medidas de protección.

La enfermera cuenta con redes de apoyo propias en el ISSSTE, Cruz Blanca, Hospital de la Mujer, [N], ginecólogo, dietólogo, dentista, control nutricional mensual (Cruz Blanca). Cuentan con sillas para baño (discapacidad o accidente); algo importante que menciona la enfermera es que mujeres con seguridad social se les cambia la cita, a fin de que el agresor no las ubique.

SUGERENCIAS DE LA ENFERMERA: Que el médico regrese una vez por semana; que exista la posibilidad de comunicación para asesoría; lograr mayores donativos de medicamentos y propone que se implemente el servicio de salud mental. Debe estar en existencia material necesario, como antibióticos (cuenta con medicamentos para enfermedades comunes) los controlados los tiene bajo llave, por ejemplo para depresión.

En **Trabajo Social** la gestoría se lleva a cabo entre las tres: martes y jueves recogen pan (donativos [N]); elaboran los roles para mujeres mediante Cronograma de actividades, en los corchos de cada piso se integran; llamadas telefónicas a redes de apoyo que son semanales (jueves y viernes); también la gestión de servicios médicos para niñas/os, facilitar que se les otorgue Seguro Popular, y brindan acompañamiento (en caso de que el abogado no puede estar).

En los ámbitos Educativo: se trabaja la posibilidad Secundaria abierta; en lo Laboral: proyecto de vida (psicología), gestión laboral; Vivienda: todos los egresos se hacen en [N]; y compra de material y festejos.

Al igual que en las otras áreas se abre un expediente (Carpeta); notas de seguimiento durante la estancia, formato de autoevaluación. La Cédula contiene datos generales, comida, hospedaje, atención especializada; se elabora el Familiograma y el diagnóstico Social; Trabajo Social hace el recorrido y explica el funcionamiento del refugio, da a conocer el Reglamento y se registra en caso dado un Acta de violación al reglamento; negligencia de padres a hijos. Algunas mujeres llegan con actas levantadas en el Ministerio Público.

Durante las primeras 72 horas se da la comunicación entre las áreas, confianza que se genera entre las mujeres y el equipo multidisciplinario. Se firma la carta compromiso y dependiendo del número de casos, se van turnando a cada trabajadora social.

- Lleva registro en una libreta de enlace de todas las áreas, que se ubica en el área de Trabajo Social; cada una de las áreas reportan sus pendientes y seguimiento, a fin de que todas estén enteradas. Para Trabajo Social son muy importantes sus reuniones de equipo.
- Ante las faltas por enfermedad, se justifica con la receta; tienen un periodo vacacional al año por antigüedad (Un año corresponde a cinco días de vacaciones).
- Agua al alcance de las usuarias
- Rol de alimentos (descarga y acomodo de alimentos y apoyo a la cocina) por las mujeres
- Salida de mujeres y niñas/os: actividades culturales: por ejemplo: salieron disfrazados a pedir “calaverita” en la zona cercana al refugio. Mujeres, niñas y niños totalmente maquillados a fin de resguardar su identidad y por seguridad. Manifiestan que fue una experiencia muy feliz para las/os usuarias/os.
- Firma de horarios para mujeres que salen del refugio a trabajar; responsabilidad del cuidado de los niños a otras mujeres del refugio
- Trabajo Social describe que existe un cambio en la perspectiva de violencia cuando entran y salen las mujeres del refugio. Aun cuando la decisión de las

mujeres sea regresar con los agresores, ya cuentan con la información y se van con otro enfoque.

- Danzoterapia 11 a 13 (dos terapeutas) mujeres e hijos/as en el área de juegos (los niños juegan a ser animales (por ejemplo orangutanes), los que tienen hermanos se encelan cuando abraza uno a su mamá).

Área Jurídica: abogado (único hombre en el equipo) con antigüedad de un año tres meses, labora de lunes a sábado de 9 a 14. El mismo procedimiento en relación a la integración del expediente: Cédula de ingreso, Entrevista, motivo; Denuncia (50% de las mujeres denuncian por violencia), Averiguación previa, comparecencia de coadyuvancia.

Se explora si quieren denunciar, crear empatía, si requiere contención la deriva a Psicología. Se revisa grado de riesgo; divorcio, guardia custodia, alimentos (lectura de expediente).

El abogado comenta que los trámites en [N] son menos problemático que el Edo. de [N] (más resistencia de la autoridad a dar seguimiento). Se realizan apelaciones y amparos. A veces es necesario contar con evidencias y se utiliza cámara fotográfica o celulares, útiles para fotografiar a las mujeres que tienen golpes, con lo que se procede a realizar la denuncia de hechos. Refiere que muchas de las mujeres que llegan a la [N] y al refugio no se animan a declarar; si se trata de “Alta peligrosidad”: medir el riesgo que implica declarar (por el agresor); firman carta compromiso, consentimiento informado, desde la [N] donde tanto la abogada de esa instancia y el abogado del refugio tienen comunicación constante.

El abogado en general utiliza su vehículo particular, requiere de recursos para solicitar expedientes “todo es con dinero”.

La persona responsable del SIILGE entró a trabajar en 2004 como psicóloga del [N], en el área de políticas públicas; desde 2010 está a cargo del SIILGE, trabaja de lunes a miércoles y guardias los sábados de 9 a 13 hrs.

Todo el personal llega a cubrir sábados y domingos en casos de emergencia o situaciones especiales. El personal de vigilancia es el de mayor antigüedad (5 años). El esquema de contratación es por asimilación de salarios.

Organigrama	
Patronato	Dirección General
Admón General Oficina Especializada	Refugio Secretaria Jurídico Psic TS Jurídico
Recepcionistas	TS Psicoped Médico
Seguridad (2)	Asistente Alimentos
Intendencia	Chofer

Cuentan con un Manual de Procedimientos por área que la Junta de Asistencia Privada (JAP) solicita y el Manual General que es solicitado por la SSA.

Las actividades grupales con mujeres e infantes está programada toda la semana entre las 9 y las 19 horas. El nombre de los talleres es muy ilustrativo de la capacitación que otorgan a las mujeres y sus hijas/os.

Dirigido a mujeres:

- Taller de técnicas de auto ahorro (trabajadora social);
- Normas y Cooperación (Administradora);
- Fomentando la disciplina positiva (psicóloga);
- Estilizado (capacitadora externa);
- Meditación (capacitadora externa);
- Taller familiar de danzoterapia (capacitadora externa);
- Mapeo de la Ciudad de [N] (trabajadora social);
- Por una vida libre de violencia (psicóloga)

Dirigido a niñas/os:

- Aprendiendo a amar y cuidar;
- Autoestima y asertividad;
- Expresión corporal;
- Cuenta cuentos;
- Grupo terapéutico infantil;
- Danza y Arte;
- Qué hacer en casos de emergencia,
- Yoga y
- Círculo Mágico (impartido por psicopedagogas)

Se llegan a inscribir a escuelas cercanas los menores de 5 años.

Hay reuniones semanales de equipo para revisar casos y proponer plan de seguimiento

Voces de las mujeres en los talleres:

- Lo que piden las mujeres en el **taller de cooperación:**
- Radio en la cocina, ya que se descompuso
- TV cada tercer día debería haber (sólo hay el fin de semana)
- Solicitan deporte (zumba) “ayuda al buen ánimo”
- Sin contacto con el exterior “sin radio ni TV nos sentimos encerradas”

Taller: Autoahorro

- 6 mujeres en el taller, impartido por TS (10:15 a 11:15). Son siete sesiones de una hora; Temas: Empleo, currículum, lugares, entrevista (7 sesiones)
- Cada seis meses la nutrióloga revisa con la cocinera los menús (pegados en el refrigerador, a la vista de las mujeres)
- 24 y 31 de diciembre elaboran menú especial, en coordinación con las mujeres.
- En los corchos (en cada piso) están los cronogramas de actividades por cuarto y hoja de cumpleaños y carta compromiso
- Dan 5 alimentos al día “Amor y dedicación con lo que hace” querida por niños y mujeres (refiriéndose a la cocinera); una mujer solicita mayor flexibilidad en la preparación “los niños odian la crema de calabaza, hasta la vomitan” pide más creatividad con la misma materia prima. La administradora solicita no salirse la norma, respetar menú y cantidades
- Otra mujer comenta que la colación apenas se da desde hace 3 días a las adultas; sólo se da para niñas/os.
- Horarios de colación 11 y 17 hrs.
- Se echa a perder la comida. La administradora y las mujeres plantean estrategias para no desperdiciar los alimentos.
- Los miércoles se surte de fruta y verdura: “les he enseñado cómo usarla” (cocinera dirigiéndose a las mujeres.
- “Desde el respeto y la colaboración se puede flexibilizar”
- Cenas fin de semana (si hay cambio de menú pueden aumentar los conflictos)...las mujeres preparan la cena y los alimentos del fin de semana.
- “Sí hay preocupación por darle buen sabor a las cosas” “Esta casa es una bendición, es un lujo....a veces nos ponemos súper exigentes”
- Se recuerda el reglamento y la importancia de llegar a acuerdos.
- “Estamos a salvo, salvando las vidas”.....”el trato aquí rebasa lo elemental y lo agradezco...somos mujeres maltratadas y con riesgo de muerte....gracias a Dios y a la institución”.
- Sugerencia: si sobra algo y no se lo come, lo puede tomar otra persona.
- Mujer con diabetes...importante la colación (proteína y fruta)

Taller: Mapeo de la Ciudad de [N] (13:00) Impartido por Trabajo Social.

Se había pospuesto la actividad, es la primera vez que lo da la TS. La propuesta es dar el encuadre, explica el objetivo, y aplica una técnica de conocimiento. Coincidencias en la información que escriben: No les agrada la injusticia, les gusta la música, leer, ver TV, le

gustaría estar sola, no molestarte cuando estoy sola, vienen de diferentes lugares, gusto por viajar, disfrutar de la familia (si estamos fuera del refugio).

Diferencias: Sexualidad, edad, lugares diferentes, comida, experiencias, “Compartir estar vivas”. Sirve la técnica para no olvidar lo que si y no me gusta...yo soy yo; trabajo en equipo, “aunque creyéramos que es igual el grupo no lo es; trabajar el proceso con las diferencias y similitudes”.

Encuadre del taller: Elementos básicos para trabajar en grupo: respeto, coordinación, organización, comunicación: saber escuchar, saber decir, no interrumpir, evitar roces, empatía, divertido, levantar la mano, utilizar ejemplos, apoyos visuales, claridad, preguntar, solidaridad; llevarlo a su cotidianidad

FUENTES DE FINANCIAMIENTO:

Antes de 1994 no había financiamiento de proyectos por parte del gobierno de [N]; es en el 2000 cuando inician los proyectos, que en esa época correspondía a recursos por 150,000. En el 2003 elaboran proyectos por la SSA e INDESOL; el presupuesto asignado fue por 4 millones 600 mil pesos por ocho meses.

INDESOL apoya en términos de capacitación, prevención y profesionalización: Equidad y género, capacitación reunión anual, Promotores de la paz y derechos sexuales y reproductivos

[N] (CAER): Realiza actividades de prevención a escuelas; personal, atención psicológica, clínica de displasia, medicamentos.

Otras fuentes de financiamiento/donativos son:

- Fundación SIMI: descuentos en laboratorios, despensa, leche, aceite, arroz;
- Fundación de Protección a la Niñez IAP;
- El Globo;
- Bísquets de Obregón (pan);
- Kimberly (pañales);
- Body Shop;
- Fundación Banorte;
- Granito de Arena AC;
- JAP (dan 0.6% anual);
- Convenio con Liconsa que otorga nueve cajas de leche.

Han realizado publicaciones: “Uniendo voces contra la violencia familiar y de género” y “cómo vencer a los ogros”, material importante para difusión del trabajo realizado con las mujeres en el refugio y la [N].

RENDICIÓN DE CUENTAS:

Cada uno de los donatarios solicita resultados mediante fotografías que indiquen que se entregaron los donativos. Recibo donataria autorizada; se solicitan facturas y recibo de honorarios.

El costo por núcleo familiar (según información de refugios en general está entre 15 y 78 mil pesos); en la región centro se calcula 32,000 y en [N] es de **42,000 por núcleo familiar**.

Llevar a cabo Plan de trabajo anual. El programa 2012-2013 (en la pag. 4 dice plan 2010-201; no actualizaron fechas).

En el programa se encontró la información que a continuación se transcribe:

Actividades: Sistema de seguridad	\$525,000	
Espacio temporal 110 familias		\$645,000
Refugio 300		
Alimentos 60,000		
Kits 15,000		
4000 atenciones a la salud		\$2,069,500
Atención médica		
Recontratación de equipo multidisciplinario (19)		
Intervención en crisis 420,000		
Procesos reeducativos (160 menores) 320,000		
Danzoterapia/músicoterapia 10,000		
Capacitación para el empleo 340,000		
Ayuda económica 110,000		
Profesionalización personal 140,000		
Espacios de esparcimiento (75 sesiones de yoga) \$50,000		
Fortalecimiento institucional (equipamiento sistematización SIILGE) \$473,549		
Total \$5,193,049 (presupuesto 2012-2013)		

La metas que contempla el Programa:

- 300 niños/as mujeres salvaguardar integridad
- 110 refugio temporal
- 4000 atenciones
- 600 atenciones telefónicas
- 300 acompañamiento psicológico
- 160 atención población infantil perspectiva de género
- 180 sesiones de musicoterapia y danzoterapia
- 200 sesiones capacitación para el empleo
- 50 ayudas económicas

40 acciones de capacitación y contención equipo multidisciplinario
110 sesiones de yoga, esparcimiento
Mantenimiento y equipamiento (7)
Programa de Protección Civil (1)
Programa Sistematización de indicadores de impacto (1)

Programa de trabajo, incluye el proyecto de Salud (POA) Pertenecen a la JAP a quienes entregan proyecto. Durante el período 2008-2011 se trabajó con el “modelo de atención de la oficina especializada”. El refugio aplica de INMUJERES el marco normativo; y elaboran modelos individuales basados en el de INMUJERES; toda la parte de capacitación a trabajadores los retoman.

Respecto del Modelo de Atención Infantil, en 2010 se lleva a cabo el Manual de Atención: “Grupo terapéutico para niños expuestos a situación de violencia” para maternas, prescolares y escolares.

En la Dirección se encuentra el Manual de procedimientos tanto general y por área, mismo que se entrega a los trabajadores que ingresan a laborar, como parte de la inducción al puesto.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

El espacio para el SIILGE se encuentra cerca una pequeña sala de espera con los archiveros con los expedientes de las mujeres y sus hijos/as que comunica con el salón de usos múltiples, en el mismo piso donde se ubica la oficina de la directora.

La encargada del SIILGE es psicóloga quien revisa los expedientes, constata que se encuentren los formatos correspondientes a cada área con la información suficiente y requerida para capturar los datos al sistema.

En la revisión física del expediente se encontró:

1. Hoja CAER (hoja de referencia)
2. Trabajo Social (Estudio Socioeconómico, cédula de ingreso)
 - a. Vivienda, salud de la mujer e hijos, ingresos, jefe de hogar
3. Psicóloga: tipo de violencia, depresión, salud mental, autoestima, cédula de ingreso)
4. Psicopedagogía (cédula), pruebas a los niños (catsex, ansiedad)
5. Medicina- Enfermería. Cédula de ingreso, gestiones de salud
6. Jurídico (lunes a sábado).- cédula de ingreso, asesorías: individual y grupal, citatorios
7. Egreso.- carta de egreso (Trabajo Social), motivo, redes, lugar al que se va, responsabilidad.

Todas las áreas cuentan con 2 apartados: gestiones, cartas de salida temporal, gestiones fuera del refugio. En algunos casos llegan con acta o se levanta en el refugio.

La procedencia de mayor frecuencia es [X] y Edo. de [Y]

La psicóloga encargada del SIILGE conoce el sistema y muestra los datos requerido en cada pestaña (Refugio, Reportes/estadística, nuevo ingreso, reingreso). Toma todos los datos de los expedientes, si hay algún faltante pregunta a cada área.

- La encargada manifiesta que en el rubro “Aspectos psicológicos” sería importante colocar: síndrome de la mujer maltratada, agregar a signos psicológicos.
- Según cifras que me mostró se atienden entre 40 a 45 mujeres al año, para el mes de septiembre, en comparación con el año anterior, disminuyó el número de mujeres en refugio.
- Los datos requeridos por el SIILGE se llenan al egreso de las mujeres con sus hijos/as; una vez integrada la información al sistema no se pueden realizar modificaciones (no lo permite el sistema: candado).
- Reportes estadísticos: se eliminó Procedencia: sólo dice México o Extranjero
- El SIILGE ayuda a ordenar la información; sin embargo no detecta el impacto en la atención de forma cualitativa.
- Es importante resaltar que ante la revisión del expediente proporcionado, se observa completo, ordenado y con los formatos para cada área.
- Durante la conversación con la compañera se plantea como propuesta (área de oportunidad) elaborar el Manual de procedimientos para integración del expediente.
- En 2010 se integra formato de evaluación de satisfacción sobre la atención del personal; se quitó del SIILGE, pero se sigue utilizando internamente.

Estadísticas concentrado 2003-2012 en Refugio:

344 mujeres

615 niños/as

Total 959

3,048 personas atendidas

1,075 mujeres

1,973 infantes

CAER: 1471 1ª. Vez

Enero-Sept 2012: 1572 seguimientos

Mientras que las estadísticas que pide y se presenta a la SSA Ingresos/Egresos /Estancia/ Total de personas atendidas atención grupal e individual, se presenta en gráficas y una pequeña descripción, sin llegar a elaborar análisis de los resultados obtenidos.

A nivel interno, se llevan a cabo estadísticas relacionadas con la población atendida: resguardo emergente, seguimiento ex residentes, mujeres externas / sin necesidad de refugio; Escalas de depresión inicial y final, empoderamiento.

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA:

[N] (Oficina especializada en Violencia) Tipo CAER

Canalización OFEVI, [N] IAP, CIAM, UAVIF, DIF Nacional, INMUJERES, RENARAC, SSA, Instancias del Edo. De [N], OSC.; DIF, PGJ, SSA, Hospitales del Edo. de [N].

MODELO DE ATENCIÓN:

Se basan en el Modelo de Atención de INMUJERES, y cuentan con sus lineamientos internos que aseguran les ha funcionado, para el proceso de atención a las mujeres.

Las mujeres ingresan por voluntad y decisión propia. El protocolo consiste en detectar cuando la mujer está en riesgo. La mujer firma un consentimiento informado (de acuerdo con el perfil que desarrolla INMUJERES relacionado con la vulnerabilidad de la mujer). Se realizan preguntas específicas sobre enfermedades psiquiátricas y problemas emocionales.

Los talleres que llevan a cabo está distribuida Para mujeres, niños/as y ambos; mientras las mujeres toman clases, los niños/as al mismo tiempo tienen actividades; impartido por TS, psicólogas, psicopedagogas, terapistas (por horarios determinados. Algunas psicólogas trabajan en la CAER y en el Refugio).

A veces llegan mujeres a la CAER que son posibles candidatas a derivarse a refugio, se toma en consideración el perfil, y ofrecer espacio óptimo. Se valoran alternativas en caso que no sea el lugar que deseaba “Yo quiero espacio de puertas abiertas” pueden pedir las mujeres.

Se enfatiza que es un proceso hasta por tres meses, o bien para más tiempo; y cuando manifiestan que no es lo que esperaban, se plantean otras opciones de puertas abiertas como el [N] o [N].

El proceso es el siguiente: Bienvenida, explicación de los servicios; descripción del modelo de atención (no les dicen a dónde van, hasta que llegan al refugio se les explica el modelo), lectura y firma del Reglamento: lo que se permite), Plan de seguridad.

Se les brinda un KIT para las mujeres cuando salen que consiste en una despensa y artículos de higiene. A casi el 100% se les otorga Gratuidad y Seguro popular.

Se da un periodo de adaptación (10 días). Si acepta y se adapta se queda de 60 a 70 días.

SEGUIMIENTO:

Después de que salen, hay un año de seguimiento integral desde CAER

OBSERVACIONES GENERALES

Existencia de rotación de personal-movilidad y falta de prestaciones de Ley, sistema de justicia poco comprometido; espacios físicos no acordes con el Modelo (probabilidad de accidentes-escaleras); el personal recibe apoyo terapéutico/contención.

Se observa un gran compromiso por parte de la directora que por su experiencia de más de 10 años en el refugio, ser de profesión psicóloga y tener práctica profesional en el ámbito de la violencia, perspectiva de género, impulso al trabajo de equipo, búsqueda del empoderamiento de la mujer y ser la coordinadora de la zona centro de la Red, ha logrado implementar el modelo de manera satisfactoria, aún con las condiciones de ser una casa adaptada, han hecho caso a las sugerencias para la seguridad de las usuarias, hijas e hijos.

Las publicaciones que han llevado a cabo y la difusión del trabajo de la OSC es una fortaleza muy importante.

Aunque las funciones y actividades están claras en la mayoría de las áreas, las de Trabajo Social siguen siendo poco definidas, considerándolas como “apoyo a las áreas”, cuando su función sustantiva se diluye con cuestiones de índole más administrativa.

Tienen experiencia en la búsqueda de recursos de diversa índole, además del presupuesto destinado por parte de la SSA. Ante la expectativa de conocer el manejo financiero (rendición de cuentas), existe cierta desconfianza de brindar dicha información para este diagnóstico.

No queda del todo claro el trabajo desarrollado desde la sistematización de la información relacionada con el impacto de la atención, además de los datos del perfil de las mujeres que es más de índole cuantitativa. Los informes que presentan carecen de análisis y los programas son repetidos año con año, sin apreciar una evaluación de procesos y de impacto en profundidad. Aunque el discurso de la directora apunta a la posibilidad de crear políticas públicas integrales.

No existe una visión de la Red de Refugios como apoyo, más allá de la capacitación anual y reuniones de trabajo. Da la sensación que sólo cumplen el requisito de asistir porque son parte de la Red, sin llegar a la retroalimentación integral (como lo expresaron en los grupos focales: “era la primera vez que tenían oportunidad de hablar de lo que les pasa en lo cotidiano en los refugios”).

Destacan las reuniones de trabajo de equipo para analizar los casos y plantear los planes a seguir, además de tener un orden en las actividades a realizar con las usuarias y sus hijas/os. Que en lugar de números, las habitaciones estén identificadas por nombres de valores, es una iniciativa creativa.

El impacto de la atención a las mujeres y sus hijas/os, se dirige al ámbito económico, y se queda a un lado la atención y seguimiento psicosocial de las mujeres.

No tienen cursos o clases de defensa personal.

ANEXO 17 REPORTE DE LA VISITA AL REFUGIO 7

ASPECTOS GENERALES:

La entrevistada ([N], de profesión abogada) es la presidenta del Patronato y al mismo tiempo directora de la [N] que inicia sus actividades en 2005 como Asociación Civil; hasta 2009 ocupaba los dos cargos de 2009 a 2012 contaron con otra directora; de julio de 2012 a la fecha, vuelve a retomar las funciones de dirección. En 2009 se abre el CAER.

Primero fue una oficina de atención a la comunidad. Al abrir el refugio ya no podían sostener la oficina por los costos que representaba en rentas.

El refugio se encuentra en zona habitacional de clase media, que cuenta con los servicios públicos suficientes. Alrededor del refugio hay casas-habitación de hasta dos pisos. Para llegar a éste, se pasa por zona residencial. El CAER se ubica a una distancia de aproximadamente 30 minutos en automóvil. Afuera del refugio se observa material de construcción (arena y cemento).

INFRAESTRUCTURA:

Se trata de una vivienda cuya construcción abarca 400m² y un terreno más de 500 m², separado por un muro y puerta de comunicación, donde se ubica el invernadero y la tortillería. Actualmente el refugio se encuentra en remodelación con instalación de pisos y puerta de salida de emergencia. Durante tres años los dueños de la vivienda prestaron el lugar, ahora es rentado, casa que se ha ido adaptando con base en los requerimientos para el refugio. Los espacios con los que cuenta son: **recepción con vigilancia y monitor de circuito cerrado, dirección, área legal** (con puerta de salida al área de habitaciones, y otra puerta que da acceso al pasillo y área de psicología y escuela-ludoteca). Las mujeres y menores tocan en cada puerta antes de pasar. En este espacio están los lockers, identificados por el número de cuarto con las pertenencias de los núcleos familiares; **Psicología, escuela-ludoteca, bodega artículos de higiene y limpieza, bodega de alimentos, 1 baño para personal**. La escuela-ludoteca es un espacio pequeño donde caben cuatro mesitas con cuatro sillas cada una.

En el área de Usos Múltiples (mesa con 6 sillas), espacio pequeño, cuentan con un TV que no han conectado. La trabajadora social refiere que las mujeres prefieren leer.

Para llegar a las habitaciones hay que bajar unas escaleras que dan a lo que hasta hace poco era un frontón y en donde se está construyendo un invernadero para siembra de tulipanes; y quedará un espacio para recreación protegido con malla.

En este piso se encuentra un pequeño **comedor y cocina** y una puerta que lleva a **las cinco habitaciones** y el área de **Enfermería** (duerme el consultorio, en la camilla), cerca de los cuartos; **y un baño completo** para las cinco habitaciones. Las áreas son pequeñas en las habitaciones caben dos camas individuales y un ropero; actualmente cuentan con una cuna para todo el refugio. La ocupación máxima de cinco núcleos familiares. Al día de la visita la ocupación era de tres mujeres y 9 menores.

El desayuno y cena es preparada por las mujeres, el chef hace la comida, cuando falta, las mujeres se hacen cargo), TS entrega la materia prima para elaboración de alimentos; estancia, consultorio pequeño, un baño completo, jardín, área de lavado; área de frontón en construcción (invernadero y patio)

En proceso de remodelación. Los gastos reportados por la directora son: Renta: 15000; Teléfono 2000; Luz 2000; Gas 2000; Agua 1500.

Cada espacio cuenta con escritorio y sillas. Tienen dos computadoras que reportan como viejas y que ya no tienen funcionalidad; 2 lap top, 2 impresoras (una no ellas no sirve), un multifuncional (en reparación), actualmente las fotocopias las sacan en el CAER (a 30 minutos de distancia del refugio).

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

Las actividades de la fundación iniciaron con voluntarios, quienes se desempeñaban favorablemente, con actitud positiva. Para 2012 tienen un número total de 12 trabajadoras/es con un promedio de tres años de antigüedad. Aunque hay cambios recientes ya que personal de CAER y Refugio se intercambia y una psicóloga tienen un mes de haber ingresado al refugio y la trabajadora social tres meses, con una antigüedad contando su trabajo en el CAER.

El salario del personal es de 10,000 netos al mes. Debido a que trabajan por proyecto con duración de ocho meses, lo que hacen es prorratear entre 12 meses, de manera que obtengan ingresos todo el año. La directora tiene un ingreso mensual de 25,000. El coordinador administrativo hace el trabajo de contabilidad, no está físicamente en el refugio. Cuentan con una coordinadora operativa, una trabajadora social, 2 psicólogas, 1 psicopedagoga, 1 abogada,

Vigilancia (Empresa de seguridad 2 de 24x24 cada una), 3 enfermeras (una cubre dos turnos), 1 chofer, 1 personal de limpieza, 1 Chef (da clases de cocina y prepara junto con las mujeres la comida), 3 capacitadoras externas. No tienen prestaciones, ni seguridad social. Cuando el personal se enferma, la Asociación Civil cubre los gastos de medicamentos y atención médica. Se les da vacaciones y aguinaldo.

Han desarrollado la estrategia de otorgar un día de descanso al mes, programado en distintas fechas para no descubrir los servicios en el refugio. “Es una forma de estímulo por el desgaste sufrido.”

Llevan a cabo cursos de protección civil, capacitación para mujeres en CAER

Las trabajadoras sociales y psicólogas no tienen antigüedad mayor a un año en el refugio. Muchas se capacitan y después son contratadas en la SSA (con prestaciones y horario fijo), y el trabajo desarrollado es “más ligero”.

Han recibido mujeres víctimas de trata, manifestando las mujeres agradecimiento por el espacio otorgado mientras se resolvía su situación legal.

El personal cuenta con espacio terapéutico individual, pagado por la Asociación Civil, asumido como una oportunidad para manejar el estrés que representa el trabajo con mujeres que viven violencia.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO:

La directora comenta que no han sido muy constantes en cuanto a elaboración de proyectos para conseguir otros recursos, además del INDESOL. No tienen un área de procuración de fondos.

Los proyectos actuales son:

- 1.-Tortilla de maíz enriquecida con amaranto (asesoradas por especialistas del [N]), para lo cual cuentan con el equipo e insumos.
- 2.- Tulipanes (dos invernaderos); construidos recientemente.

De la búsqueda de donativos acaban de recibir uno por 43,000 del TEC de Monterrey (2012) Proyecto VDay; es un programa internacional donde eligen países para apoyar. En este caso el proyecto se dirige a actividades en contra de la violencia y capacitación en perspectiva de género.

PAIMEF –otorga alimentos mediante proyectos.

Se otorga a las mujeres y sus hijas/os ropa interior y ropa de donación.

De INDESOL, elaboraron un proyecto para detener y/o reducir niveles de estrés

Cuando las mujeres realizan trabajo en la tortillería y floricultura, tanto ellas como niñas y niños, reciben puntos mediante fichas, las cuales pueden utilizar para adquirir dulces en la “tiendita” (acondicionan un espacio en el patio del refugio con una mesita donde se ofrecen dulces y frituras).

RENDICIÓN DE CUENTAS:

Dado que el contador no se encuentra físicamente en el refugio, no fue posible revisar este punto. Sin embargo, lo que señala la directora es que todo se comprueba mediante facturas (mismas que ahora con la remodelación son básicas para la comprobación de gastos a la SSA).

SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

Llevan a cabo un informe cualitativo anual (también trimestral a partir de 2012). Del porcentaje asignado de presupuesto, deben regresar un porcentaje a Hacienda vía impuestos. Una persona externa lo realiza y recibe toda la información por áreas que es integrada por Trabajo Social.

De 2007 a 2012 se han atendido a 102 mujeres (aunque la directora refiere que la información la tienen en su lap top, no se verificó que estuviera la información ni estadísticas). No hay una percepción de que el SIILGE represente un apoyo para el registro y mucho menos para la evaluación de las actividades en el refugio.

Se revisó un expediente de una mujer recientemente egresada, observando que está conformado por: Hoja frontal, Actividades egreso, Referencias, Canalización, Historia Clínica-resumen clínico, Carta de aceptación de ingreso al refugio temporal, Carta de confidencialidad, Reporte de acciones, Entrega de kit de higiene, ropa, calzado, Entrevista inicial de **Trabajo Social**, Registro de atenciones, Proyecto de vida personal, Plan de seguridad, Carta de egreso del refugio, Cuestionario de opinión; **Psicología**: Historia, pruebas (evaluación de riesgo de

violencia), Evaluación psicológica inicial y final, Asistencia a terapias individuales, Seguimiento psicoterapéutico.

- **Área legal:** sin datos.
- **Enfermería:** Cartilla, recetas.
- **Pedagogía:** Seguimiento escolar. Lay los hijos no salen a la escuela fuera del refugio.

Cuentan con un formato de reunión de equipo multidisciplinario, donde se registra la opinión de cada área, elaborando una minuta. Las reuniones se llevan a cabo una vez al mes. No existe sistematización de esta información.

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA:

Fundamentalmente del CAER y algunas veces de la Procuraduría del Edo. De [N]. Los módulos de atención a la violencia de la SSA, envía a las mujeres detectadas al CAER. La ventaja de la rotación del personal, es que las trabajadoras de los módulos conocen el sistema y por ello, la referencia es más directa.

MODELO DE ATENCIÓN:

A decir de la directora, el refugio se basa en las acciones planteadas en el modelo. Cada año capacitan al personal específico por área en los temas de Género y Violencia. No cuentan con manuales de procedimientos general ni específicos por área.

Existen módulos de atención a la violencia que han absorbido psicólogas y trabajadoras sociales.

El horario de recepción de las mujeres del CAER al Refugio es entre las 14 y 15 horas.

Debido a que en el DIF no atienden niñas y niños de 13 a 18 años (vacío de atención), se buscan alianzas institucionales.

Hacen campañas de difusión constantes sobre los servicios del CAER. En los hospitales hay módulos (Programa de atención a la violencia: personal de la SSA). Ahí se realizan los estudios de gabinete para las mujeres.

Llegan mujeres del Edo. de [N]. Una vez que salen la experiencia es que se quedan a vivir en el Municipio cercano al refugio. Aprenden a hacer gelatinas, paletas, platillos típicos, que venden y, con ello, se mantienen económicamente.

En promedio se quedan de 60 a 70 días. Durante los primeros 15 días están a prueba de adaptación y se realiza el diagnóstico por cada área. Después de la estancia en el refugio, tienen seguimiento en CAER.

El personal comenta que “aunque algunas mujeres regresan con su agresor, hay cambios en su forma de percibir las cosas, siguen estudiando y trabajando. Y recurren a sus redes de apoyo.”

DINÁMICA EN EL REFUGIO:

Durante el recorrido se observa el invernadero donde se hacen trabajos de floricultura y horticultura. La idea es cultivar flores y venderlas; niños y mujeres aprenden, además de ser un espacio que les gusta porque “inspira paz, tranquilidad y aprenden el oficio.”

Mientras hablo con la psicóloga y la trabajadora social, otra psicóloga está viendo una película con dos mamás, otra mujer está preparando la comida (el chef no llegó) y los niños/as están con la psicopedagoga jugando Lotería de Valores.

Las actividades inician actividades a las 5 AM y concluyen a las 22 hrs.

Asignación de roles de TS

Aseos, comida, desayuno, colación, cena

8 AM desayuno; 9 AM Aseo (mujeres), Escuela (niñas/os); 11:30 a 12 Colación

12:00 a 14:30 Talleres

14:30 a 15:30 Comida

20:00 a 21:00 Rotación para elaborar cena

21:00 a 22:00 hora de TV todos los días

Llama la atención del personal que algunas mujeres prefieren leer libros que las psicopedagogas ofrecen a las mujeres, libros de autoayuda, novelas, mismas que son después comentadas, buscando la reflexión individual.

Los motivos de egreso voluntario son principalmente porque las mujeres no se adaptan a las normas de convivencia. El personal ha detectado que al interior del refugio las mujeres maltratan a sus hijas/os, y se les advierte de cumplir con el reglamento. Entre personal y usuarias se dirigen como “Señora X y Lic. X. Mujeres y menores tocan la puerta antes de entrar a cualquier espacio común.

Trabajo Social organiza las actividades y responsabilidades específicas por día/semana/mes. Las temáticas que aborda el personal son: Terapia familiar, talleres grupales para mujeres e hijas/os; tipos y ámbitos de la violencia, asertividad y autoestima,

Perspectiva de género, violencia, solución pacífica de conflictos, gente tóxica, culpa.

También se organizan talleres donde se habla de estructura, comunicación, límites, plan de vida, búsqueda laboral.

Dentro de la planeación semanal se encuentra el puesto de dulces (tiendita) y el manejo de fichas ante colaboración extraordinaria de mujeres y sus hijas/os. (Caritas felices en la escuela= 30 puntos; Colaboración taller floricultura= 20 puntos).

La participación de las mujeres en la tortillería es para aprendizaje y autoconsumo, no hay venta. En el caso de la Floricultura, la actividad es conjunta (mujeres y niñas/os).

En el refugio se aceptan niños menores de 12 años y niñas menores de 18, dependiendo de cada caso. Trabajan de lunes a viernes de 9 a 18 un día cada 15 días guardia de 9 a 20 horas.

SITUACIONES DETECTADAS EN EL AMBIENTE DE TRABAJO POR EL PERSONAL:

Refieren que es importante que el personal tenga tolerancia a la frustración, ya que los recursos son pocos y restringidos. Se presentan cambios de decisiones que crean tensión (desde la dirección al área operativa). La misión es fomentar hábitos en las mujeres e introyectar límites, entre usuarias y personal, educación continua con palabras clave tales como “por favor, gracias”.

Falta mayor especificidad de actividades por áreas

Mientras que en la SSA la respuesta ante referencias es muy ágil, existe una falta de sensibilidad de parte de la Procuraduría General de Justicia para atender los casos.

Falta la atención médica (sólo las que tienen que ver con afecciones derivadas de violencia), o no se contemplan valoraciones psiquiátricas, ya que representa gastos para el refugio.

OBSERVACIONES GENERALES

Existencia de rotación de personal-movilidad y falta de recursos humanos, falta de prestaciones de Ley, sistema de justicia poco comprometido; espacios físicos no acordes con el Modelo (probabilidad de accidentes-escaleras); el personal recibe apoyo terapéutico/contención, aun así, manifiestan desgaste físico y emocional.

A pesar de la profesionalización de algunos integrantes del personal, se observa que es necesario mayor énfasis en el trabajo de equipo, en términos de definir claramente las funciones y actividades que corresponden a cada área.

El que la directora sea también presidenta del Patronato sugiere que el liderazgo en la organización del refugio no esté totalmente definida. Esto deriva en que al tener varias actividades, se deja de lado la importancia de la búsqueda de recursos por otras instancias fuera del presupuesto destinado por parte de la SSA y poca claridad en la rendición de cuentas. Tal pareciera que se trata de actividades de buena voluntad, sin planeación específica, por lo que no parece ser importante la rendición de cuentas ni tampoco el buscar elaborar análisis de la información (sea perfil de las mujeres, seguimiento e impacto de la atención recibida a las mujeres), que de pauta a contar con elementos para la creación de políticas públicas integrales.

La percepción es que la Red es visualizada como una instancia que apoya en lo mínimo (capacitación anual que se basa en temas de violencia y género, haciendo falta cursos de planeación estratégica, estrategias de financiamiento, administración de servicios, por ejemplo); y, por otro lado, no contribuye a la sistematización del trabajo realizado, ni a la retroalimentación entre refugios sobre experiencias exitosas o bien, detección de oportunidades de mejora y evaluación permanente del trabajo desarrollado, de acuerdo con los lineamientos establecidos; que permita incluso revalorar el presupuesto destinado.

El espacio para revisar casos no es sistematizado, es un trabajo que se percibe como mecánico y poco útil para seguimiento de casos.

El impacto de la atención a las mujeres y sus hijas/os, se expresa exclusivamente en el ámbito económico, no así en el seguimiento de un proyecto de vida holístico (aspectos psicosociales).

No tienen cursos o clases de defensa personal....

ANEXO 18 REPORTE DE LA VISITA AL REFUGIO 8

ASPECTOS GENERALES:

La organización se formalizó en 2002 y las primeras instalaciones estuvieron en un Centro Comunitario dado en comodato por el municipio. Ante protestas comunitarias por ello, consiguieron que la iglesia cristiana les donara un inmueble y les diera en comodato otro contiguo para instalar ahí el refugio, en el que llevan alrededor de 5 ó 6 años.

En CAER trabajan diez personas: directora general (a cargo de toda la organización), coordinadora, trabajo social, psicóloga de adultas, abogado, recepcionista, dos guardias (en distintos turnos), una intendente y una administradora.

En refugio trabajan doce personas: directora, auxiliar administrativa, trabajadora social, psicóloga de adultas, psicóloga infantil, abogada, capturista de SIILGE, dos enfermeras (en distintos turnos), tres guardias (en distintos turnos).

Casi todos tienen turnos laborales de 8 horas de lunes a viernes, salvo guardias y enfermeras, cuyos turnos son de 12 horas y tienen sólo un día de descanso (y la psicóloga infantil: 4 horas). En el caso de las enfermeras, sin embargo, dado que sólo son dos, quedarían 24 horas descubiertas: la Coordinadora no supo darme razón de esto y simplemente dijo que siempre hay una enfermera en refugio.

Hay personal voluntario: una enfermera en CAER –sin horarios fijos- que, según se me informó, es ex-refugiada pero continúa en una relación con el generador de violencia. También está un hombre que colabora como conductor en refugio, que brinda apoyo en mantenimiento y que, según se me informó, también imparte un taller de electricidad a las mujeres refugiadas (aunque no lo vi hacerlo mientras estuve ahí). Cabe mencionar que en el tiempo que conviví con él (traslados hotel-refugio-hotel), pude notar una ausencia de sensibilización en materia de género y de violencia familiar (hizo comentarios como “no entiendo por qué sólo se atiende a las mujeres si ellas también violentan a los hombres”; o, en referencia al alto índice de violencia extrema contra las mujeres, comentarios que parecían justificatorios: “es que también hay mujeres muy libertinas, que les gusta salir de noche y, además, se visten muy provocativas”). Esto resulta trascendente en tanto se trata de personas que brindan una atención directa a la población refugiada.

- **Coordinadora de refugio (9 años apoyando voluntaria y ocasionalmente y poco más de uno contratada/ Sin experiencia previa en violencia familiar ni en cargo ni formación ajustada al mismo / \$25,000 mes):** *supervisa actividades cotidianas* en refugio y hace juntas con personal para conocer avance de casos. Conserva bajo llave los expedientes de usuarias y los resguardos de sus pertenencias. Sin embargo, su función principal parece, en realidad, *mantener informada a la Dir. Gral sobre lo que sucede en el refugio* y tener disponibilidad para atender cualquier eventualidad que se presente, bajo las indicaciones que le marque la Dir. Gral. (por lo general, a larga distancia). Hace un año hubo dificultades financieras en su hogar y Dir. Gral le ofreció cargo para apoyarla.
- **Lic. en Psicóloga infantil y en educación preescolar-refugio y CAER (desde junio/Sin experiencia previa en violencia familiar/\$6000 mes por horario de 13 a 17 hrs):** terapia individual (162xsem) y grupal (2xsem) a niños, sesiones lúdicas (diarias) y pedagógicas (diarias), seguimiento a menores en CAER. Destaca necesidad de DSM-4, muñecos sexuados, equipo de video, material didáctico y de consulta; espacios más adecuados para niñas/os y mayor seguridad.
- **Vigilante refugio (desde mayo/ No formación ni experiencia previa ni capacitación en cargo/\$4,000 mes):** al ingreso de una usuaria hace el resguardo de los bienes que no puede tener consigo en el refugio; resguarda cuchillos de la cocina, abre y cierra portón, vigila actividades de población refugiada. Destaca la necesidad de radios y ubicación más segura refugio.
- **Psicóloga de adultas-refugio (3 años, 8 meses/ Sin experiencia previa en trabajo con violencia familiar/\$15,000 mes):** terapia individual (al menos 1xsem) y grupal (1 ó 2 xsem), pláticas a usuarias (sobre violencia, autoestima, equidad de género, etc.), dinámicas (sobre comunicación, percepción, etc.), ejercitación física a población refugiada, intervención en crisis, técnicas de relajación. // Valora, en conjunto con abogada y T.S. si usuaria está preparada para egreso. Emplea escalas que miden distintos aspectos (autoestima, asertividad..) y hace valoración clínica.
En temporadas sin financiamiento, sólo va esporádicamente a la organización y para sostenerse económicamente da terapia individual. Destaca la necesidad de DSM-4, equipo para video, pruebas psicológicas y material de consulta.
- **Trabajadora social-refugio (desde febrero voluntaria, en mayo contratada/sin experiencia en violencia familiar/ \$15,000 mes):** elabora plan de vida con usuarias,

hace acompañamientos a instituciones de salud, tramita documentos personales, da pláticas a las usuarias. En temporada sin financiamiento, sus padres la apoyaron económicamente. Destaca necesidad de equipamiento (impresoras), ubicación más segura de refugio, oficinas más aptas para atención y espacios más adecuados para niñas/os.

- **Encargada de enfermería en refugio (Estudia para auxiliar de enfermería/2 años/\$9,000 mes):** revisión física inicial, recepción y bienvenida de usuarias (prepara habitación, alimentos, explica reglamento), chequeo semanal de población, vigila actividades cotidianas en refugio. En temporadas sin financiamiento, recurre a sus ahorros. Destaca necesidad de descarga emocional más frecuente y de otra enfermera para reducir turnos.

Cabe mencionar que ella es una ex-usuaria del refugio, a quien la Directora General le ofreció encargarse del área de salud. Más allá de lo que pueda decirse sobre esta medida, me parece que el caso *constituye un buen ejemplo de cómo el apoyo efectivo a una mujer para que logre la autonomía económica, puede ayudarle a romper con la relación de violencia que la llevó a refugiarse (no puedo decir que ya no es receptora de violencia porque ignoro si en la actualidad sostiene o no una relación semejante o distinta con otra persona)*. El problema es que como receptora de este tipo de apoyo, se trata de una excepción, pues la organización no cuenta con bolsa de trabajo.

- **Abogada-refugio (voluntaria desde noviembre 2011, contratada en mayo/ sin experiencia en violencia familiar/\$15,000 mes):** denuncia penal y acompañamiento en averiguación previa; vía familiar: pensión, guarda y custodia, medidas de protección, asesorías legales. Directora no permite valoraciones psicológicas realizadas por las psicólogas del refugio “porque los expedientes son confidenciales”. Destaca necesidad de seguridad, especialmente, en diligencias y traslados con usuarias; de espacios más aptos para atención a usuarias (privacidad) y conveniencia de que psicólogas emitan peritajes.
- **Coordinadora CAER (lic. trunca en T.S., estuvo seis meses como TS en refugio sin experiencia previa en violencia familiar y lleva seis meses en Coord-CAER/ No experiencia previa en cargo):** Supervisar atención de calidez y calidad a usuarias.

- **Intendencia CAER (desde enero voluntaria y contratada desde mayo/\$6,000 mes):** hace la limpieza de todo el CAER y cubre al vigilante en su hora de comida, tiempo en que, básicamente, registra a visitantes.
- **Trabajadora social CAER (desde Noviembre 2011 voluntaria, desde mayo 2012 contratada/\$12,000 mes):** entrevista inicial a mujeres y canalización a las áreas de psicología y/o jurídico, seguimiento a ex-usuarias de refugio, entrega de despensas, pláticas sobre bullying. En tiempos sin recursos, laboró también como vendedora de distintos productos.
- **Abogado CAER (1 año, 4 meses, sin experiencia previa en violencia familiar ni género/\$12,000 mes):** asesoría legal, demandas familiares, acompañamiento en averiguación penal, pláticas a usuarias en temas legales, seguimiento a ex usuarias; habla de la conciliación como una práctica común en los casos que lleva y aclara que la ley señala “no obligar” a la conciliación, pero no impide proponerla... *parece, precisamente, que plantea la conciliación como opción a las usuarias.*

CABE CITAR LO QUE, EN REALIDAD, LA LGAMVLV SEÑALA SOBRE ESTE ASPECTO:

“ARTÍCULO 8. Los modelos de atención, prevención y sanción que establezcan la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios, son el conjunto de medidas y acciones para proteger a las víctimas de violencia familiar, como parte de la obligación del Estado, de garantizar a las mujeres su seguridad y el ejercicio pleno de sus derechos humanos. Para ello, deberán tomar en consideración:

*...IV. **Evitar procedimientos de mediación o conciliación**, por ser inviables en una relación de sometimiento entre el Agresor y la Víctima;...”*

- **Psicóloga CAER (desde mayo, sin experiencia en violencia familiar o género/\$12,000 mes):** entrevista inicial, terapias individuales a usuarias (una x sem / promedio: 3 meses de atención), terapias de relajación, pláticas de autoestima a usuarias. Destaca necesidad de equipo para videos y música.
- **Vigilante CAER (2 meses, sin experiencia en cargo ni formación para el mismo/\$5,000 mes):** registro de personas que ingresan (personal y usuarias), vigila pantallas circuito cerrado. Destaca inseguridad de las instalaciones (puertas sin asegurar en el tercer nivel –que está en obra negra- y seguros endebles en la puerta de acceso), necesidad de turnos más cortos (es muy cansado el turno de 12 horas y no favorece un estado de alerta).

- **Recepcionista CAER (desde mayo/\$6,000 mes):** registro de mujeres que acuden a atención, de las atenciones que reciben y los talleres en que participan; manejo de la agenda de área jurídica y de área psicológica, actividades de impresión y copiado, arreglo de citas del personal con distintas instituciones. Destaca necesidad de mayor difusión a la organización en medios masivos de comunicación, pues ella lleva “toda su vida en Cd. Juárez y no sabía de la asociación”.
- **Auxiliar administrativa CAER y refugio (desde enero voluntaria, en mayo contratada/estudia administración, sin experiencia previa/\$7,000 mes):** vigila abastecimiento de refugio y hace las compras, así como la papelería que se requiere en CAER. Integra expedientes del personal y verifica que se cumplan horarios laborales. Su esposo la apoya económicamente en temporada sin financiamiento. Destaca necesidad de más personal (guardias, enfermera CAER, auto y chofer CAER) y capacitación en seguridad.

A continuación se hacen algunas observaciones puntuales no incluidas en los recuadros del FODA:

- **El perfil de ingreso** de las mujeres a refugio se conforma de los siguientes requisitos: **a.** que tenga 18 años o que, siendo menor, esté emancipada; **b.** que viva violencia extrema, entendida como violencia física o sexual (evidente mediante lesiones) o que peligre su vida; **b.** que no cuente con redes de apoyo, ya sea que no tenga apoyo de familiares o amistades, o bien, que el agresor conozca el domicilio de tales personas. En cuanto a las hijas y los hijos, aunque su Modelo de Atención señala que se aceptará a los menores de 18 años, el personal me informó que, **siendo varones, se les acepta máximo hasta los 14 años de edad.**

Respecto de las causas para no admitir mujeres que cumplen con tales requisitos, existe contradicción entre el personal: la Coordinadora de CAER me indica que no se acepta a ninguna mujer que tenga adicciones, incluso si es tabaquismo, mientras que la T.S. de refugio me indica que sí se les acepta; la psicóloga de refugio me indica que no se acepta a mujeres con padecimientos psiquiátricos severos (ideas suicidas, esquizofrenia, etc.) y la T.S. indica que se acepta a mujeres con cualquier padecimiento psiquiátrico, pues se les da tratamiento (prescrito por alguna institución de salud)

COMENTARIO PERSONAL: Me parece una cuestión muy relevante y que ameritaría ser revisada el hecho de que, en la mayoría de los refugios, no se acepten a hijos varones mayores de 12 ó 14 años, así como el hecho de que no se acepte a mujeres con padecimientos psiquiátricos; especialmente si tomamos en cuenta que el Modelo de INMUJERES señala que tanto hijas como hijos han de ser aceptados en tanto sean menores de 18 años, y que las mujeres con adicciones o padecimientos físicos o psiquiátricos severos, habrán de ser atendidas o internadas en alguna institución para darles el tratamiento correspondiente y, hecho eso, deberán ser aceptadas en el refugio correspondiente. Comprendo que hay una dificultad particular en la atención a este tipo de población, pero creo que excluirles de la atención en refugio puede resultar más problemático que solventar los requerimientos que implica tal atención (en términos de derechos humanos e, incluso, de equidad de género... en este último sentido, se ha de tomar en cuenta que muchas mujeres no se refugian debido a que no quieren separarse de sus hijos adolescentes).

- **Perfil 'promedio' en las mujeres que reciben refugio:** primaria o secundaria trunca, entre 22 y 40 años de edad, nivel socioeconómico bajo, de 3 a 5 hijos en promedio, amas de casa o trabajan en maquiladoras (el agresor también suele ser trabajador de maquiladoras). Señala la psicóloga de refugio que en el mes de septiembre suele aumentar la población refugiada.
- **Sobre el SIILGE,** el personal indicó que no les reporta beneficio alguno sino únicamente mayor cantidad de trabajo. También hubo críticas al respecto: la abogada de refugio me indicó que las categorías de información definidas en el SIILGE para el área jurídica, impiden que se vea reflejada gran parte de las actividades que se realizan en esa área y que son muy importantes para la adecuada atención a las usuarias (ejemplo: emplazamientos y diligencias telefónicas).

Por su parte, la psicóloga de adultas en el refugio me indicó que las escalas psicológicas previstas por el SIILGE, sólo sirven para una evaluación inicial, pero que requiere emplear otro tipo de escalas (psicométricas) para lograr un conocimiento más profundo de la usuaria a nivel psicológico.

No pude obtener el punto de vista de la capturista de SIILGE en virtud de que no estuvo presente durante el transcurso de mi visita.

- **El Seguimiento a ex-usuarias** se lleva a cabo durante dos años por la trabajadora social de CAER. Sin embargo, *no se le remiten los expedientes respectivos elaborados en refugio.*
- **No hay bolsa de trabajo.** Esto parece representar un problema grave, pues se ha observado que la autonomía económica es un factor fundamental para apoyar a la mujer a que rompa con el ciclo de violencia.
- Es una percepción generalizada la **necesidad de brindar un apoyo económico a las ex-refugiadas o contar con una casa de transición.**
- La trabajadora social de CAER me comentó que **la mayoría de las ex-refugiadas regresa con el agresor**, principalmente porque no logran autonomía económica (no consiguen trabajo o el que consiguen no les basta para subsistir con sus hijas/os).
- **Sobre la educación escolar** de las hijas y los hijos de las refugiadas, **me dio la impresión de que en el refugio no se adoptan las medidas suficientes o necesarias ni para que las y los menores mantengan la asistencia escolar ni para que conserven el grado escolar.** Dado que es un aspecto importante, *considero necesario hacer una breve narración* sobre mi interacción con la trabajadora social (mi fuente de información, por ser la especialista a cargo de esta labor) a efecto de que pueda comprenderse mejor el origen de la impresión que me formé al respecto:

Pregunto a la trabajadora social si las y los menores refugiados acuden a la escuela. Lo primero que me contesta es que en ese momento no hay menores en edad escolar (lo cual es falso). Insisto “¿y cuando sí los hay?”. Ella me responde entonces que se les ofrece a las madres llevar a sus hijas/os a la escuela y, enseguida, me aclara que muchas rechazan la propuesta por miedo a que el agresor se lleve a los hijos (pareció todo el tiempo proclive sólo a explicarme las razones para no llevar a los menores a la escuela). Le pregunto –pues ella no informa nada más- si en tal caso se hace algún trámite ante la escuela. Entonces me dice que se dirige a la institución un escrito informando que las y los menores no podrán asistir debido a que están refugiados, y solicitando que mantengan formalmente su calidad de alumnos durante el periodo de ausencia. Le pregunto sobre lo que tienden a resolver las escuelas al respecto y me dice que generalmente sí aceptan (me causa extrañeza la respuesta, pues parece demasiado fácil la forma de obtener un resultado semejante).

Pregunto después sobre los casos en que las madres manifiestan el deseo de que sus hijas/os continúen en la escuela y sólo entonces, la T.S. me informa que se dirige un escrito a la escuela de la niña o del niño, informándoles que no va a asistir más y solicitando un documento que haga constar que fue alumna/o ahí. Hecho esto, se solicita a una escuela cercana que se sirva aceptar a las y los menores... y los aceptan.

Comenta que suelen ser aceptados/as en horario vespertino y que ella, junto con el conductor voluntario, los lleva en el vehículo, o bien, “cuando no corren peligro” ella les acompaña caminando. Le pregunto cómo se determina la existencia de tal peligro (mientras pienso que es peligroso desde el momento en que se trata de población refugiada) y ella me contesta que eso lo determinan en CAER cuando valoran de la mujer la refugio (??).

Aclaro que la T.S. dijo que sí había un menor en edad escolar, refiriéndose a un niño de 14 años, pero que su madre no quiso que asistiera a la escuela. Cabe aclarar que yo vi muchas niñas y niños que a todas luces estaban en edad de educación primaria... y así lo confirmó el resto del personal con quien hablé sobre la población infantil (coordinadora, psicóloga infantil, enfermera, guardia).

- **Sobre los traslados**, la Coordinadora de refugio me informa que **cuando se trata de casos de muy alta peligrosidad** (como cuando hay nexos con el crimen organizado), se comunican con la RNR *o directamente con otro refugio* para canalizar a la mujer fuera del Estado. En tal caso, le dan la acogida por el tiempo estrictamente necesario (en lo que consiguen el vuelo o el autobús), envían un informe a la Red o al otro refugio con datos clave (datos personales de la mujer, institución que la refirió al refugio, número de hijos/as y motivo del traslado) y el día indicado la llevan a la terminal correspondiente y esperan a que aborde el transporte. Le informan a quienes recogerán a la usuaria e hijos/as en la ciudad-destino, cuál es el aspecto de la mujer para que no tengan problema identificándola. Para recibir a mujeres canalizadas de otros refugios, el proceso es similar: la recogen en la terminal, la llevan al refugio (en donde, previamente, ha sido informado el personal sobre el caso y se ha colocado un semáforo rojo) y en CAER (ese u otro día, dependiendo de las circunstancias) el equipo interdisciplinario entrevista a la mujer y hace tamizaje para ver si, en efecto, es

candidata a refugio. De no serlo, se le canaliza a un albergue o a la institución correspondiente (no abunda en detalles al respecto).

Considero que en este tipo de traslados *haría falta formalizar un procedimiento, al menos básico, en donde la RNR fuera la mediadora y se encargara de garantizar (mediante un tamizaje propio de la red o algún otro medio) que la mujer cumple con el perfil para recibir refugio, de modo que la organización receptora no tuviera que llevar a cabo este proceso que, en el peor de los casos, conduce a rechazar el ingreso de la mujer una vez que se llevó a cabo la canalización.*

En el caso de los traslados comunes a refugio, hay dos procedimientos:

a. Cuando se hacen de día: la institución de referencia, las lleva a CAER, en donde el equipo interdisciplinario hace el tamizaje para determinar si se le ofrece o no refugio. Si la mujer acepta el refugio, se llama a la Coordinadora para que envíe por ella (va el conductor y/o la trabajadora social) y la trasladan (como no hay estacionamiento, aborda el vehículo en la vía pública);

b. Cuando se hacen de noche: la institución de referencia –que usualmente es Seguridad Pública- llama al CAER para avisar que canalizarán a una mujer; el vigilante llama entonces a la T.S. o a la Directora de CAER (de no encontrar a la primera), quienes hacen una valoración general para determinar si se le puede aceptar en refugio y, de ser así, la propia T.S. la traslada y la reciben la vigilante y la enfermera. Al día siguiente, se hace el tamizaje en CAER por el resto del equipo interdisciplinario para evaluar si cumple con el perfil.

- **Respecto de la ideología religiosa (cristiana, en este caso) que permea en la atención a usuarias, considero que el problema no es, en sí misma, la religión sino las implicaciones que, en este contexto, es posible presumir que tiene (aunque no se puede generalizar), tal como sucede en este refugio. En materia de derechos reproductivos:**

- a) una desinformación sobre los derechos que asisten a las mujeres que tienen un embarazo producto de una violación (NOM 046);
- b) una representación negativa del aborto: como asesinato, como violencia;
- c) una desincentivación abierta y constante del aborto;

- d) plantear la adopción como única alternativa a la maternidad.
- **En materia de género: a. la reproducción de estereotipos y roles de género** (no totalmente, pero sí en ciertos aspectos): en el contenido de los documentos y formatos que me facilitó el personal y que constituyen herramientas o constancias de atención a las usuarias –y que suelen anexarse a los expedientes-, se evidencia una visión esencialista de las personas con base en su sexo, mediante la que se les atribuye formas de ser-pensar-actuar y roles distintos (*el “ser mujer” implica, bla bla bla; el “ser hombre” implica... / “el hombre debe proteger a la mujer”, etc.)*)

En mi opinión, otro problema relacionado con esto es que se violenta el derecho de las mujeres a contar con la información suficiente para estar en posibilidad de elegir libremente si se desea o no recibir la atención que ofrece la organización (con todo lo que implica). La organización ***no se ostenta como cristiana*** y con ello impide u obstaculiza la posibilidad de una decisión plenamente informada, en “la población objetivo”.

No descarto la posibilidad de que religión y perspectiva de género (con el respeto y promoción de los derechos sexuales y reproductivos que esta perspectiva implica) sean compatibles... está el ejemplo de la organización “Católicas por el Derecho a Decidir” y lo que logran en tal sentido, desde una hermenéutica feminista de la religión. Sin embargo, dado que esto no es común, *considero necesario prestar cuidadosa atención a las organizaciones de este tipo en las que subyace una ideología religiosa, pues ello puede contravenir los objetivos mismos de la atención, tal cual se prevén en las disposiciones normativas al respecto, como la LGAMVLV.* Particularmente, concuerdo con el contenido de esa ley en tanto contempla la Perspectiva de Género como un elemento integral en la atención de este tipo, pues *no considero que sea posible deconstruir las dinámicas de violencia de género en tanto no se deconstruyan los estereotipos asociados a la misma* (que si bien no constituyen el único factor a tomar en cuenta, sí es uno indispensable).

- El financiamiento que recibe la organización no se ve reflejado en el estado de las instalaciones (precario) ni en el material y equipo con el que cuentan. Por otra parte, la Directora de CAER me comentó –al parecer, sin estar consciente de lo que implicaba su comentario- que la Directora General vendió unos CD’s musicales de la RNR (quedaban unos cuantos).

ANEXO 19 ANÁLISIS FODA GLOBAL DE LOS 8 REFUGIOS VISITADOS

19.1.1 FORTALEZAS

- Refugios construidos ex profeso
- Refugios con adaptaciones en la infraestructura para cumplir con los objetivos que establece el modelo de atención
- Refugios remodelados para contar con espacios dignos para las mujeres y sus hijos/a
- Los refugios cuentan con todos los servicios básicos incluyendo telefonía e internet
- Se pagan por adelantado los servicios básicos como estrategia de administración del recurso
- Refugios no muy llamativos en su fachada, aún si es grande aparentan ser un condominio horizontal
- Clara división arquitectónica entre las diferentes áreas lo que facilita la organización de las actividades
- Cada área cuenta con una oficina e instalaciones adecuadas lo que permite realizar sus funciones adecuadamente
- Cada núcleo familiar cuenta con un espacio privado y relativamente independiente lo que les ayuda a vivir en armonía y ganar autonomía
- Áreas comunes para usuarias, sus hijos e hijas como: jardines o patios, comedor, cocina, lavandería, un espacio sólo para niños y niñas (como ludotecas), y salas de usos múltiples
- Áreas de uso exclusivo para el personal como: baños, comedor, sala de juntas y salones de usos múltiples
- Casetas de vigilancia a la entrada y cámaras de circuito cerrado internas y externas
- Barreras para el acceso directo al refugio (otra reja o caseta de vigilancia) a las personas que ingresan en vehículo o peatonalmente
- Aparatos de sonido, televisiones, reproductores de video o computadoras para distracción y entretenimiento de las usuarias, sus hijos e hijas
- Vehículo en buenas condiciones que está siempre disponible para uso del refugio
- Salida de emergencia (puerta trasera) en caso de que un agresor encontrara la entrada del refugio
- Sistemas de comunicación como *walkie-talkies* o radios
- Equipos de cómputo
- Celdas solares para el ahorro en energía eléctrica y gas
- Oficinas exclusivas para cada especialista que da atención a usuarias y sus hijos e hijas
- Habitaciones están iluminadas naturalmente, con ventilación adecuada y cuentan con muebles y espacios de circulación suficientes
- Habitaciones suficientes para la demanda existente
- Equipo de lavado y secado y áreas de tendido y lavaderos

- Cocinas suficientemente equipadas y bien abastecidas
- Baños suficientes para la población atendida
- Equipo de seguridad: macana, detector de metales, gas lacrimógeno, aparato de toques, radio, silbato y lámpara para rondines
- Lockers para mujeres
- Orden, limpieza, organización de tareas y seguridad

19.1.2 OPORTUNIDADES

- Posibilidad de contactar a fundaciones privadas para apoyos en infraestructura como la Fundación Ronald McDonald
- Zonas poco transitadas
- En busca de terrenos para construir refugios ex – profeso

19.1.3 DEBILIDADES

- El aislamiento de las áreas para las usuarias, sus hijas e hijos dificulta el control del personal sobre algunas prácticas poco saludables por parte de las usuarias, sus hijos e hijas, ya que éste tarda en notar irregularidades en el comportamiento privado de las familias
- Miembros del personal no cuentan con computadoras y acceso a la impresora
- La fachada sobresale que no va con el entorno
- Se notan las medidas de seguridad lo que hace al refugio detectable
- Las oficinas compartidas entre distintas áreas no permiten que las profesionistas realicen su trabajo a tiempo
- Hace falta material informativo en las paredes tal como: flujogramas de atención, protocolos, reglamentos, etc.
- Falta de antibióticos para adultos y menores de edad
- Falta de privacidad, las usuarias se sienten vigiladas y encerradas
- Falta de aire acondicionado y/o calefacción
- Las instalaciones no están diseñadas para personas discapacitadas
- Hacinamiento
- Falta de áreas exclusivas para el personal
- Los servicios para las usuarias están fuera del refugio presenta un riesgo constante
- El vehículo no está disponible para las actividades del refugio
- Falta de medidas de seguridad básicas (caseta, cámaras, mallas electrificadas, etc.)
- No hay instalaciones adecuadas para niños y niñas
- Áreas de trabajo de las profesionistas en malas condiciones
- Áreas de trabajo con niños y niñas de muy fácil acceso desde la calle
- Falta de cunas
- Lograr una adaptación más efectiva entre salidas de emergencia y requerimiento de tener todo asegurado para que la población refugiada no pueda tener acceso al exterior
- Falta de detectores de humo

- Carencia de acervo bibliográfico a disposición de personal y usuarias que sirva a los propósitos de la organización
- No hay material didáctico y equipamiento para el trabajo con la población refugiada, así como material de consulta y herramientas suficientes de trabajo (ejemplo: pruebas psicométricas, impresoras) para el personal
- Necesidad de oficinas más amplias, para mayor comodidad y muebles de archivo
- No hay comedor para el personal
- Mayor amplitud en las áreas de atención y espacios recreativos para las y los menores, de modo que, además de caber cómodamente la población infantil máxima que pueda haber en un refugio, también quede espacio para moverse libremente y desarrollar una actividad física al menos de mediana intensidad
- Necesidad de áreas verdes que las usuarias y las y los menores puedan ocupar y en las que puedan llevar a cabo actividad física intensa y convivir
- Se requieren radios distribuidos entre miembros del personal
- Las actividades del refugio demandan mínimo dos vehículos
- Son necesarios teléfonos celulares para el personal suministrados y mantenidos por la organización (para diligencias externas y guardias)
- Hacen falta casas de transición bien equipadas, con suministro de despensa durante el tiempo de estancia y ubicadas en una zona segura y en planta baja (para personas con discapacidad)
- Espacios insuficientes para algunas áreas (Jurídico y Trabajo Social) Ruido, falta de privacidad
- Infraestructura peligrosa (varios pisos, escaleras inseguras)
- Falta de mobiliario y equipo

19.1.4 AMENAZAS

- Refugios conocidos por todas las autoridades de la localidad
- Nulo o escaso alumbrado público fuera de las instalaciones (de refugio), lo cual pone en riesgo al personal
- Ubicación lejana de instituciones (dificulta contrarreferencia y recepción de apoyo en caso de emergencia)
- Riesgo de caídas por contar con escaleras peligrosas para las mujeres y sus hijas/os y personal

19.2 INFRAESTRUCTURA DE LOS CAER

19.2.1 FORTALEZAS

- Equipo de cómputo con internet para el personal
- Oficinas en planta baja (para personas con discapacidad)
- Circuito cerrado de exterior y áreas comunes

19.2.2 OPORTUNIDADES

- Oficinas de CAER céntricas y cercanas a alguna dependencia u organismo de seguridad para que puedan recibir pronto auxilio en caso de emergencia

19.2.3 DEBILIDADES

- Se requieren radios para vigilante y para algunos miembros del personal
- Se necesitan Teléfonos celulares mantenidos por la organización, para turnos de guardias o cuando hay diligencias externas
- No hay estacionamiento interno
- No tienen vehículos

19.2.4 AMENAZAS

- Nulo o escaso alumbrado público fuera de las instalaciones del CAER, lo cual pone en riesgo al personal

19.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DINÁMICAS LABORALES

19.3.1 FORTALEZAS

- Esfuerzo para homogeneizar las condiciones laborales y sueldos para evitar tensiones al interior del refugio
- Funciones del personal claras y que nadie realice tareas que no le corresponden
- Juntas interdisciplinarias periódicas para lograr una atención integral y coordinada en cada caso
- Se cuenta con contratos claros y oportunos
- Seminarios semanales de actualización y/o contención para el personal
- Contención al personal (espacio individual terapéutico fuera del refugio)
- Capacitación de calidad y cursos de autocuidado
- Bitácora que refuerza la comunicación sobre los casos para concretar un plan de trabajo
- Personal con experiencia en temas de violencia de género
- Estructura organizacional más horizontal
- Buen sentido gerencial por parte de la coordinación y/o dirección
- Existe una dinámica de colaboración entre todas las áreas del refugio y existe una excelente comunicación entre profesionistas
- Vacaciones con goce de sueldo para las profesionistas
- Se divide el recurso para salario entre 12 meses como estrategia para conservar al personal
- Se les da dinero a las profesionistas para poner crédito a su celular en caso de ser necesario
- Campañas de difusión radiofónicas y presenciales sobre temas de violencia familiar y otros relacionados, así como para dar a conocer la organización
- Alto compromiso en la atención de calidad, por parte del personal
- Capacitación al personal en temas de violencia familiar y género

- Las especialistas de atención a usuarias, cuentan con licenciatura
- El personal directivo tiene los conocimientos y la capacidad para elaborar proyectos de financiamiento
- Personal comprometido con su trabajo, a pesar de las condiciones laborales

19.3.2 OPORTUNIDADES

- El personal de base en refugio estatal cuenta con prestaciones y seguridad social
- Vinculación con la SEP para adherirse al programa “aprendiendo en el hospital”
- Buena relación con el DIF para solicitar nuevo personal o rechazar al personal que le envían
- Intercambio de personal CAER-Refugio

19.3.3 DEBILIDADES

- Diferentes tipos de personal: con base y por proyecto de PAIMEF, es decir, personal sindicalizado y personal eventual; lo cual puede crear tensiones
- Salarios muy bajos
- El personal sin base no cuenta con prestaciones ni seguridad social
- Mucha rotación del personal por salarios bajos en un trabajo de mucha tensión
- No cuentan con herramientas para evaluar al personal, además de la entrevista de egreso a las usuarias, sus hijos e hijas
- No cuentan con capacitación en primeros auxilios
- Es necesario contar con chofer que acompañe en las diligencias o cualquier evento para la seguridad
- Funciones del personal no están bien delimitadas y algunas áreas realizan funciones que no les corresponden
- Estructura organizacional muy vertical y rígida
- Los horarios mixtos (mañana y tarde) del refugio dificultan que las profesionistas puedan tener un segundo trabajo
- No siempre se cuenta con seguridad para realizar acompañamientos, gestiones y diligencias las mujeres van solas o van a pie o en transporte público
- Las enfermeras no acuden a las capacitaciones
- No cuentan con credenciales o identificaciones oficiales
- Falta de personal con capacitación o experiencia previa o sensibilizado al tema
- Hay personal viviendo en el CAER y en el refugio
- Falta de insumos y material para dar servicios de calidad
- La comunicación entre personal operativo y directivas formalmente sólo fluye en relación con los casos atendidos, mas no en relación con otro tipo de necesidades que el personal detecta en la organización
- No se contrata conforme a un perfil establecido ni se hace un tamizaje para detectar que no haya antecedentes en la generación de violencia

- Hace falta mayor frecuencia en los talleres de contención y terapia individual o incluso no hay terapias de contención constantes
- Las horas extras no se pagan
- Sobrecarga laboral tanto en CAER como en refugio por personal insuficiente
- El personal está contratado 'por proyecto' y ello es motivo generalizado de insatisfacción con las condiciones laborales, pues el salario que ganan mensualmente han de racionarlo para cubrir los meses en que no perciben ingresos por su trabajo
- Alta rotación de personal debido a inestabilidad financiera en el trabajo
- Falta de capacitación especializada (por profesión)
- La rotación de personal implica la necesidad de reinvertir constantemente en capacitación
- La inestabilidad financiera que implica el trabajo, hace difícil encontrar profesionistas con experiencia para las áreas
- No hay capacitación en materia de seguridad
- Antigüedad del personal no mayor a tres años

19.3.4 AMENAZAS

- Trabajar con personal sindicalizado que no esté sensibilizado en temas de género
- No poder elegir al personal según las necesidades del refugio
- Dificultad para encontrar personal capacitado
- Falta de médico en el refugio
- No abordar la salud mental de las mujeres y sus hijas/os como parte del modelo de atención

19.4 MODELO DE ATENCIÓN DE LOS REFUGIOS

19.4.1 FORTALEZAS

- Se ha desarrollado e implementado un modelo de atención sólido para niños y niñas
- El modelo de atención con actividades organizadas pero con un horario libre y/o flexible impulsa a las mujeres a hacerse responsables de su vida, sus hijos e hijas y sus tareas diarias
- Manuales, reglamentos, cartas compromiso
- Convivir con la diferencia de tipos de familia, ideologías
- Cronograma de actividades durante el día simultáneas para mujeres y para hijas/os y actividades conjuntas
- Aprendizaje y fortalecimiento de límites
- Nombres de las habitaciones con "valores"
- Las usuarias son responsables de la limpieza de sus villas, la higiene de sus hijos e hijas, su avance escolar, la preparación de alimentos, etc.
- Se toma en cuenta la opinión de las usuarias para hacer los menús semanalmente, los roles de cocina, de lavandería, etc.

- Las usuarias cuentan con talleres semanales sobre higiene, educación de los menores, asuntos jurídicos, derechos humanos, violencia y género, entre otros
- Las usuarias reciben atención psicológica 2 veces a la semana
- Las usuarias, sus hijos e hijas acuden a valoraciones médicas 2 ó 3 veces a la semana
- Las usuarias, sus hijos e hijas reciben campañas de vacunación y campañas específicas de salud de acuerdo a su edad (Programa de Atención a la Mujer)
- Las usuarias reciben clases de acondicionamiento físico
- Cuentan con capacitaciones productivas semanales de gastronomía, peluquería y elaboración de conservas
- Los niños y niñas deben acudir a la escuela diariamente
- Los niños y las niñas también reciben atención psicológica 2 veces a la semana y talleres de distintos temas semanalmente
- Trabajo social se gestiona necesidades, servicios y se realizan talleres de descubrimiento de habilidades y la elaboración del plan de vida
- El modelo contempla la reinserción de la usuaria, sus hijas e hijos con una red de apoyo fuerte
- El plan de vida incluye utilización de otros programas estatales
- Guardias de fin de semana, brindando atención a la población refugiada
- Hay terapia de seguimiento para ex-refugiadas e hijos/as
- Campañas de difusión radiofónicas y presenciales en escuelas, empresas y dependencias de gobierno sobre temas de violencia familiar, violencia en el noviazgo, bullying y abuso sexual infantil El personal que durante las campañas de difusión aumenta considerablemente la cantidad de mujeres que acuden al CAER para recibir atención
- Seguimiento por CAER hasta por un año

19.4.2 OPORTUNIDADES

- En tanto que la ocupación ya ha sido mayor este año y el anterior, la coordinadora quiere hacer convenios para capacitar a las mujeres en talleres como: electricidad, plomería, etc.
- Se están tratando de realizar convenios con instituciones que acepten a las mujeres recién egresadas para laborar (maquilas, instituciones de gobierno, de limpieza, etc.)
- Están en proceso de abrir nuevos talleres productivos en colaboración con los Centros de Capacitación para el Trabajo Industrial (CECATI)

19.4.3 DEBILIDADES

- El refugio atiende a mujeres que sufren cualquier tipo de violencia, no sólo extrema, o en situación de calle, mujeres solas con hijos, etc.
- Aunque parece que el personal sí conoce el modelo de atención, nadie lo tenía a la mano ni sabía exactamente dónde podrían consultarlo
- Cada profesional realiza un expediente propio, con un cuestionario distinto, lo cual re-victimiza y cansa a las mujeres

- Las asesorías jurídicas generalmente son grupales, por lo que no se ven los casos particulares y no se motiva a demandar
- No existe a la vista ningún tipo de diagrama de flujo, reglamento o manual de procedimientos –acordes con el modelo de atención para conocimiento de las usuarias
- Las capacitaciones productivas a las usuarias que se otorgan en el refugio replican un modelo sin perspectiva de género
- La interacción de niños y niñas con nuevos contextos de violencia o de organización hace muy difícil para las usuarias seguir con su dinámica familiar previa
- Al egresar las usuarias no tienen trabajo ni han tenido la suficiente capacitación productiva para mantener a su familia
- El refugio no cuenta con entretenimiento para las usuarias, por ejemplo televisión, radio, etc.
- Dicen que no se mide el riesgo de las usuarias en el refugio, sin embargo, por peligrosidad sí las han trasladado a otros estados
- No tienen protocolos para mujeres pertenecientes al crimen organizado
- Modelo de atención completamente inexistente, además de una falta de visión, misión y objetivo
- Hay mujeres que se quedan hasta 5 meses, las “reingresan”
- Muchos fines de semana las usuarias, sus hijos e hijas se quedan solos
- Psicóloga infantil no puede detectar el abuso sexual en niños y niñas
- Las usuarias, sus hijos e hijas comen muy mal
- Las usuarias pasan la mayor parte del tiempo viendo televisión o dormidas, lo cual puede ir aumentando sus niveles de ansiedad y depresión
- Rara vez se les otorga ropa o insumos para su persona
- Manual de procedimientos deficiente (porque no delimita bien funciones ni procedimientos o porque no se adecua a las posibilidades de atención)
- Ausente o deficiente perspectiva de género en la atención
- Talleres para las usuarias que reproducen estereotipos y roles tradicionales de género
- No hay bolsa de trabajo
- Se ignoran los derechos reproductivos de las mujeres al no informarles sobre su derecho a la interrupción del embarazo en caso de que éste sea producto de una violación o se atenta abiertamente contra los mismos al desincentivar el ejercicio de ese derecho en las usuarias
- Población infantil muy desatendida, ya que no hay personal ni actividades suficientes para ellos/as, ni espacios adecuados para su atención
- Las psicólogas no emiten dictámenes periciales
- No hay apoyo económico para mujeres una vez que egresan del refugio
- Las y los menores no acuden a la escuela durante su estancia en el refugio (y con frecuencia pierden el grado)
- No hay medidas previstas para la atención a población indígena
- Falta de médico en el refugio
- Las mujeres no cumplen con el reglamento
- Ingresos de mujeres víctimas de trata sin las condiciones para su atención

- Baja ocupación (menos del 50%)
- No cuentan con casas de transición
- Dificultad para usar los test psicológicos enviados por la red debido a un lenguaje muy técnico
- No cuentan con fotos de los agresores

19.4.4 AMENAZAS

- No existen protocolos ni modelo de atención para adolescentes
- El modelo está enfocado a mujeres jóvenes con hijos e hijas, por lo que las mujeres mayores no suelen permanecer en el refugio
- Un modelo de atención que tenga un horario muy establecido y rígido de las actividades de las usuarias puede seguir promoviendo la obediencia y la sumisión
- Es necesario un trabajo más cercano con instituciones y programas gubernamentales que apoyen el proceso del egreso de las usuarias
- Obstáculos por parte del sistema de procuración de justicia que impide seguimiento de casos, ante la necesidad de denunciar
- Poca difusión y referencia a refugios (baja ocupación)
- Localización de refugios por parte de los generadores de violencia
- Repetir patrones de violencia entre mujeres con hijos/as durante la estancia en el refugio

19.5 REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

19.5.1 FORTALEZAS

- La mayoría de las usuarias son canalizadas a través del Centro de Atención Externa, lo cual minimiza los riesgos de seguridad y confidencialidad
- Se reciben mujeres canalizadas por las líneas telefónicas del Instituto de la Mujer estatal
- Se hacen traslados a otros estados por estar las mujeres en alto riesgo, tanto a otros refugios como a redes de apoyo
- Contar con mecanismos para reconocer a mujeres infiltradas para el reconocimiento de usuarias
- Han utilizado a la Red Nacional de Refugios para realizar contrarreferencias o recibir mujeres de otros refugios
- Dependencias gubernamentales, escuelas y otros organismos con los que se tienen vínculos o a los que se dan pláticas de información, canalizan usuarias al CAER

19.5.2 OPORTUNIDADES

- Vinculación con instituciones afines, tanto OSC como gubernamentales

19.5.3 DEBILIDADES

- Se reciben a mujeres que no cuentan con el perfil

- Las dependencias, con frecuencia canalizan a mujeres que no cumplen el perfil
- No cuentan con protocolos de contrarreferencia cuando han llegado mujeres que no cumplen con el perfil
- Aún en las canalizaciones que les ha hecho otro refugio, se ha detectado un incumplimiento del perfil por parte de la mujer canalizada
- El refugio es el primer contacto para el tamizaje y llegan muchas mujeres que tenían redes de apoyo fuertes a las que podrían haber acudido sin pasar por el refugio
- No cuentan con redes formales de referencia y contrarreferencia, generalmente esto se hace a través de la comunicación informal con otros refugios de la Red Nacional de Refugios, por lo que hacen falta de convenios institucionales
- Las instituciones públicas a las que se refiere a las mujeres refugiadas o a sus hijas/os para recibir atención puntual de algún tipo, no brindan a esta población una atención distinta de la que se ofrece al público en general. Ello implica largas esperas, con el riesgo que conlleva para usuarias y personal

19.5.4 AMENAZAS

- En el CAER no cuentan con psicólogas o trabajadoras sociales
- Las instituciones no siempre guardan la confidencialidad del refugio
- La policía ha dado la dirección del refugio a los agresores
- Personal ministerial revictimiza a usuarias
- Personal judicial no incorpora perspectiva de género en actuaciones y resoluciones
- Falta de convenios institucionales, para atención expedita a mujeres y sus hijas/os en salud, justicia, vivienda, laboral

19.6 SEGURIDAD

19.6.1 FORTALEZAS

- Circuito cerrado para dentro y fuera del refugio
- 3 guardias mujeres que otorgó el ayuntamiento (una por turno)
- Las usuarias nunca viajan solas con el chofer y éste es personal sensibilizado
- Plan anual de protección civil
- Siempre se acompaña a las usuarias que requieran llevar a cabo alguna gestión o diligencia
- Los expedientes se encuentran bajo llave en un armario específico
- Las usuarias en riesgo casi nunca salen del refugio
- Puertas blindadas
- Mallas electrificadas, casetas de policía, barrotes en las ventanas, circuito cerrado interior y exterior
- Si el policía es hombre, solo tiene acceso a las cámaras exteriores
- Hay constante vigilancia en el refugio
- Las rutas vehiculares hacia y desde el refugio se alternan
- Hay extintores suficientes distribuidos en distintas áreas tanto de refugio como de CAER

- Personal de vigilancia con cinco años o más de antigüedad

19.6.2 OPORTUNIDADES

- Buenas relaciones y confianza en las autoridades estatales y municipales
- La cercanía de las oficinas de CAER con las instalaciones de la Secretaría de Seguridad Pública, facilitan el apoyo de la dependencia en caso de requerirse

19.6.3 DEBILIDADES

- Falta de protocolos de seguridad
- Puntos ciegos del circuito cerrado
- No hay talleres de seguridad
- No hay protocolos para identificar mujeres infiltradas
- Las profesionistas deben hacer acompañamientos solas o en transporte público
- A los niños y niñas se les recoge a pie de la escuela
- No se cuenta con caseta de vigilancia, vigilante, cámaras de circuito cerrado, malla electrificada
- No hay ningún tipo de medida de seguridad en el refugio
- Cualquiera puede entrar al refugio, la puerta no tiene llave y se ve para adentro
- Los servicios que se ofrecen a las usuarias, sus hijos e hijas se dan en el CAER, por lo que las usuarias, sus hijos e hijas, tienen que cruzar la calle para recibirlos
- Sólo hay una vigilante por turno tanto en CAER como en refugio
- Ninguna de las vigilantes del refugio cuentan con formación en seguridad
- No se ha capacitado al personal ni de refugio ni de CAER en materia de seguridad
- Hay una percepción de inseguridad generalizada entre el personal
- Faltan salidas de emergencia en refugio

19.6.4 AMENAZAS

- Poca sensibilidad por parte de los jueces
- Se ha mandado personal poco sensible y hasta violento para laborar en los refugios
- Los juzgados y el Ministerio Público han violado la confidencialidad del refugio y han informado a los agresores
- No hay patrullaje de seguridad pública en la zona del refugio

19.7 FUENTES DE FINANCIAMIENTO

19.8.1 FORTALEZAS

- No han cerrado en ninguna ocasión
- Apoyo en el pago de renta de vivienda
- Cuentan con financiamiento:

- Estatal
- De la Secretaría de Salud (CNEGySR)
- Del Indesol (PAIMEF y Fondos de Coinversión Social)
- Una excelente administración con mucha experiencia
- Reciben donaciones en especie
- Reciben donaciones privadas de ropa usada
- Los insumos se compran en ciudades aledañas más grandes donde puedan facturar
- Realización de eventos para recaudación de fondos
- Han contado con financiamiento de la CDI
- Las dirigentes parecen tener un buen conocimiento de fuentes y procesos de financiamiento, así como de elaboración de proyectos
- Elaboración de proyectos para procuración de fondos
- Se entregan puntualmente las facturas y evidencias necesarias ante los donativos recibidos

19.8.2 OPORTUNIDADES

- Se han buscado financiamientos privados como el de la Fundación Ronald McDonald
- Planeación de necesidades con un mes de antelación
- Publicaciones que se venden

19.8.3 DEBILIDADES

- Tienen que concursar por proyectos cada año
- Los proyectos solo cubre 8 meses de trabajo
- Los refugios estatales no pueden solicitar apoyos privados
- No siempre cuentan con el apoyo del Instituto de la Mujer estatal
- El recurso no llega al refugio
- Falta de medicamentos controlados
- Falta de proyectos para procuración de fondos

19.8.4 AMENAZAS

- Poca continuidad en los proyectos estatales, por lo que cada vez que cambian las autoridades gubernamentales se debe hacer la labor de sensibilización y cabildeo
- Dificultad para reportar dado que la Secretaría de Salud cambia los datos de los informes y existen rubros o conceptos que no se entienden
- No entienden porque el Indesol no acepta los proyectos
- La corta duración de los proyectos de financiamiento implica dejar descubierta financieramente a la Organización por cuatro meses, resultando, entre otras cosas, en una significativa rotación del personal, que, a su vez, lleva a una constante reinversión en capacitación
- No contar con recursos para dar continuidad a los proyectos en el refugio

19.9 SEGUIMIENTO

19.9.1 FORTALEZAS

- En principio los seguimientos son telefónicos cada 2 ó 3 semanas
- Cuentan con un protocolo y un formato para el seguimiento telefónico
- Los seguimientos duran 6 meses
- Capacidad para realizar visitas de seguimiento
- Visitas de seguimiento en lugares públicos
- Hasta por un año por parte del CAER
- Continúan proceso de acompañamiento psicológico en el CAER

19.9.2 OPORTUNIDADES

- Vinculaciones con algunas instituciones o personas que también están pendientes del progreso de las usuarias egresadas y reportan anomalías al refugio (ejemplo: maestras)

19.9.3 DEBILIDADES

- No tienen contemplado por cuanto tiempo se debe de hacer el seguimiento
- Los seguimientos telefónicos no siempre sirven para conocer la verdadera situación de la usuaria egresada
- Las visitas domiciliarias presentan mucho peligro para la trabajadora social y el chofer
- Los seguimientos son realizados por el CAER y la trabajadora social de refugio no sabe nada de su situación
- Hay reingresos
- Duda en cuanto al impacto del seguimiento circunscrito a la capacidad de la mujer de sostenerse económicamente;

19.10 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

19.10.1 FORTALEZAS

- Capturista del SIILGE
- Sistema de información interno que comparten todas las profesionistas y que captura datos cualitativos y cuantitativos
- Sistema de información interno con el cual se pueden obtener los informes necesarios para las distintas instituciones
- El sistema de información interno está instalado en todas las computadoras de las profesionistas para su uso y consulta
- Expedientes con formatos por área

19.10.2 DEBILIDADES

- Falta de sistemas de información interna

- No cuentan con capturista del SIILGE
- Sistema de información que no permite visualizar el impacto en la atención; no se explota adecuadamente

19.10.3 AMENAZAS

- El SIILGE no les funciona como sistema de información interno