

**República de Panamá**  
**INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER**

**RESOLUCION No. 048-12**

**Del 26 de Noviembre de 2012**

“Por medio del cual se adopta el Manual de Funcionamiento de las casas  
albergues para mujeres víctimas de violencia doméstica.”

La Directora General del Instituto Nacional de la Mujer, en uso de sus  
facultades legales;

**CONSIDERANDO:**

Que mediante la Ley 71 de 23 de diciembre de 2008, se crea el Instituto Nacional de la Mujer, como entidad pública descentralizada, con Personalidad Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, presupuestaria, financiera técnica y de gestión para coordinar y ejecutar la política nacional de igualdad de oportunidades para las mujeres conforme a sus objetivos, a atribuciones y funciones,

Que a partir de esta Ley 71, el Instituto Nacional de la Mujer, es la encargada del sistema de protección de igualdad de oportunidades para las mujeres, la coordinación con las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil, de los programas y proyectos dirigidos a eliminar las causas estructurales de la desigualdad y la violencia de género,

Que es función del INAMU, regular los aspectos relacionados con la creación, funcionamiento, supervisión y evaluación de los programas, proyectos y acciones para la protección integral de los derechos humanos de la mujer y la promoción de una cultura de la no violencia,

Que se ha realizado un proceso de revisión de la normativa con controles de calidad para mejorar la calidad del servicio que se brinda a las mujeres víctima de violencia domestica, sus hijas e hijos, que requieren de la protección en albergues, centros de acogida o refugios funcionamiento de las casas,

Que es facultad de la Directora General del Instituto Nacional de la Mujer, velar por el cumplimiento de la Constitución Política y de toda la legislación nacional dirigida a la promoción, diseño y la ejecución de las políticas públicas para garantizar los derechos humanos de las mujeres; especialmente la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, y la Convención Interamericana, para prevenir, sancionar y erradicar todas las formas de violencia en contra de la mujer;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Manual de Funcionamiento de las casas albergues para mujeres víctimas de violencia doméstica.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Capacitar al personal técnico y administrativo responsable de la atención de las casas albergues y a todas las funcionarias y funcionarios vinculados al tema.

**ARTÍCULO TERCERO:** La presente Resolución entrara a regir a partir de su aprobación.

Dada en la ciudad de Panamá, a los 26 días del mes de noviembre de 2012.

COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE

  
**Markelda Montenegro de Herrera**  
**Directora General**



  
**Ivanova Picota B.**  
**Secretaria General**



Instituto Nacional de la Mujer

**Dirección Nacional de Derechos Humanos**

**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO  
DE LAS CASAS ALBERGUES**

Panamá 2012

Manual de Funcionamiento de Albergue para Mujeres Víctimas de Violencia Doméstica-  
INAMU  
Panamá, 2012  
Dirección: Edif. Edison Center, Ave. Ricardo J. Alfaro, piso #5. Teléfono: 5060509

**Instituto Nacional de la Mujer**

Markelda Montenegro de Herrera- Directora General  
**Dirección Nacional de Derechos Humanos**  
Gladys Vallester – Directora

Equipo técnico de apoyo en la elaboración, revisión y estilo:  
Departamento de Prevención y Erradicación de la Violencia contra la Mujer  
Nuvia Barrios- Coordinadora  
Yaravy Almanza  
Calixta Arroyo  
Ibeth Pérez  
Albergue Nueva Vida:  
Carmen Ríos. Coordinadora  
Izstel Sánchez  
Rosa Castroverde  
Margarita Soriano  
Consultora que facilitó los insumos para la revisión y elaboración de las Normas de  
convivencia de los Albergues: Rubiela Sánchez

Agradecemos el auspicio del Programa de Seguridad Integral ( PROSI) por el apoyo recibido  
para la elaboración diseño, diagramación e impresión de este Manual.  
Diseño Grafico:

XXXXXX  
Instituto Nacional de la Mujer  
Manual de Funcionamiento para Mujeres Víctimas de  
Violencia Doméstica / Instituto Nacional de la Mujer-  
INAMU. –Panamá: 2012.—  
**ISBN**

## PROLOGO

### **ABRIENDO CAMINOS PARA ELIMINACION DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER.**

Desde el Instituto Nacional de la Mujer, el gobierno nacional del Excelentísimo Presidente de la República Ricardo Martinelli, con el apoyo del Ministerio de Desarrollo Social y el Consejo Nacional de la Mujer, enfrentamos el reto de abrir senderos para caminar hacia una nueva cultura de igualdad de oportunidades, eliminación de todas las formas de violencia contra la mujer,  
equidad, paz y desarrollo humano para mujeres y hombres.

Mejorar la calidad del servicio que se brinda a las mujeres víctimas de violencia con sus hijas e hijos menores cuando acuden a nuestros refugios, centros de acogida y albergues, exige de nosotras/os además de incursionar en temas estructurales para minimizar las brechas de desigualdad de género, igualdad de oportunidades y establecer normas que procuren garantizar los mejores servicios con calidad técnica, eficiencia, eficacia y calidez humana.

Como responsable técnica y administrativa del INAMU, nos complace entregar el Manual de Funcionamiento de las Casas Albergues con sus seis (6) Guías, y el Flujograma del Centro de Atención Integral de la Mujer, como herramienta de uso y aplicación del personal técnico, es parte de éste propósito de incidir con controles de calidad en los servicios de protección y atención prestados a las mujeres víctimas de violencia y que esperamos puedan ser aplicados en los servicios que brindan otras organizaciones y ha sido el resultado de los aportes del personal de la institución y la consultora, así como el auspicio del PROSI, Fondo Mixto hispano Panameño y El Fondo de Población de las Naciones Unidas.

Hemos incorporado los mandatos y orientaciones establecidas en la Normativa Nacional, como la Ley 4 de Igualdad de Oportunidades, la Ley 71 de 2008; las Convenciones Internacionales ratificadas por el Estado panameño, como CEDAW, BELEN DO PARA, los compromisos contenidos en los Objetivos del Milenio, la Estrategia de Desarrollo Social del Gobierno Nacional, los lineamientos del MECSEVIC, del Consejo Nacional de la Mujer, estas herramientas e instrumentos de trabajo especializado.

Desde el INAMU, continuaremos trabajando junto a las instituciones, organizaciones de mujeres y la comunidad para implementar la Política Pública de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, que nos permitan dar pasos en el camino certero para el ejercicio efectivo de los derechos humanos de las mujeres y nuevas formas de pacífica convivencia, que asegure una vida libre de violencia para todas y todos.

**Markelda Montenegro de Herrera**  
Directora General  
INSTITUTO NACIONAL DE LA MUJER  
10 de agosto de 2012.



## INTRODUCCION.

En base a las políticas institucionales de nuestro gobierno y la prioridad de la actual gestión del Instituto Nacional de la Mujer, los albergues y/o casas de acogida para las mujeres víctimas de violencia doméstica, constituyen un mecanismo estratégico de protección y atención para la mujer en condición de alto riesgo por violencia doméstica.

Los albergues centran su rol en la capacidad de dar respuesta oportuna de protección y atención a aquellas mujeres en riesgo de muerte y articular una serie de acciones tendientes a estabilizar la condición anímica, de sobrevivencia y empoderamiento de éstas en un marco de seguridad ciudadana y de derechos humanos.

A partir del ingreso de las mujeres víctimas de violencia a los albergues del Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), la calidad técnica-asistencial debe estar garantizada durante todo el proceso con un enfoque interdisciplinario integral; sin descuidar las necesidades de sus hijos e hijas que son acogidos conjuntamente para su protección y atención.

Estas Guías y el Manual de Funcionamiento de los Albergues, puestos a partir de hoy, a disposición del personal técnico y administrativo de los albergues, contribuirá al manejo científico con parámetros de medición de desempeño de las acciones que se desarrollan en éstos centros especializados en las áreas de: salud mental, trabajo social, jurídica, autocuidado, salud física, y capacitación. Asimismo contribuye a:

- Apoyar el proceso de toma de decisiones y dotar de instrumentos necesarios para construir una vida sin violencia.
- Ofrecer atención integral en las áreas de necesidades básicas, apoyo emocional, salud, social y protección legal.
- La formación continua y la investigación son garantía para mejorar y adecuar la prestación de servicios, como es el caso de la protección que se brinda procurando el cumplimiento de parámetros de eficiencia y calidad.

La implementación de estas Seis Guías y el Manual de Funcionamiento de los Albergues, responde a un esfuerzo del Gobierno Nacional, en el contexto de garantizar servicios de protección para salvaguardar la paz y seguridad ciudadana, en este caso, a través del INAMU, fortalecer la institucionalidad y sus mecanismos con acciones de capacitación y dotación de herramientas al personal administrativo y especializado, en su misión de brindar servicios de prevención, atención y protección contra la violencia a mujeres víctimas.

El Plan Nacional Contra la Violencia Doméstica y Políticas de Convivencia Ciudadana, 2004-2014, propone enfrentar los obstáculos socioculturales, institucionales, y jurídicos que deben vencerse para atender las múltiples dimensiones del flagelo de la violencia contra la mujer, entre las acciones, una política pública integral, que impulsa la promoción de los derechos humanos, el enfoque de género, la equidad y la solidaridad social.

El contenido plasmado en estas Guías indubitavelmente contribuyen, de manera importante, a pautar la forma técnica y científica en que debe brindarse la atención y protección a las víctimas de la violencia doméstica durante su permanencia en los albergues, señalando cómo deben materializarse las actuaciones con miras a realizar los cambios y ajustes a las nuevas posibilidades que ofrecen los avances científicos y tecnológicos con el objetivo de prestar la mejor atención y en el menor tiempo posible, toda vez, que en la mayoría de los casos, de ello depende la vida de una mujer.

Este esfuerzo cobra importancia en nuestro país, por el interés en el desarrollo de capacidades expertices locales que puedan hacer de cada albergue una institución confiable y eficiente, en virtud de que, en estos espacios el trabajo diario, es un laboratorio que aporta información de la condición integral de las usuarias, del desempeño de las colaboradoras y orienta la toma de decisiones.

Otro componente importante de calidad, es que la aplicación de estas Guías contribuye durante la estadía de la usuaria, a ser co-partícipe de un proceso de información y conocimiento para su adelanto y empoderamiento.

El Manual de Funcionamiento, proporciona metodologías de los servicios y lineamientos esenciales para la implementación de un modelo de atención que tiene los siguientes componentes básicos: protección y seguridad, satisfacción de necesidades básicas, atención psicológico-social, orientación legal, capacitación sobre derechos humanos, civiles y familiares, para restaurar de manera plena, los derechos de la mujer.

Aunque la protección de los derechos de la mujer es una obligación estatal, es impostergable la participación de la ciudadanía, particularmente organizaciones de la sociedad civil, centros de investigación, expertos-as y la academia, para el logro de una sociedad libre de violencia y equidad entre mujeres y hombres.

**Gladys Vallester de Broce**  
**Directora Nacional de Derechos Humanos.**  
**Instituto Nacional de la Mujer**  
**10 de agosto de 2012**



## ÍNDICE

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 2.- MARCO CONCEPTUAL

2.1 MARCO INTERNACIONAL Y NACIONAL

2.2 LAS DESIGUALDADES DE GÉNERO COMO RAÍCES DE LA VIOLENCIA

2.3 TIPOS DE VIOLENCIA

2.4 Impacto de la Violencia Doméstica en las Mujeres

#### 3- PROTOCOLO DE ATENCIÓN

3.1 PRINCIPIOS FILOSÓFICOS DE INTERVENCIÓN

3.1.1 PRINCIPIOS DE CONOCIMIENTO

3.1.2 PRINCIPIOS FILOSÓFICOS BÁSICOS

3.2 ELEMENTOS CLAVE EN EL PROCESO DE APOYO

3.3 ACTITUDES NECESARIAS PARA LA ATENCIÓN

#### 4- CASA ALBERGUE

4.1 MISIÓN

4.2 ORIENTACIÓN Y ASESORÍA

4.3 OBJETIVO

4.4 OFERTA DE SERVICIOS

4.4.1 ATENCIÓN EN LA CASA ALBERGUE

4.4.2 ATENCIÓN AMBULATORIA

4.4.3 GRUPOS DE APOYO O DE AUTO-AYUDA

4.5 REQUISITOS DE INGRESO Y PERMANENCIA

4.6 DERECHOS Y DEBERES DE LAS MUJERES Y NIÑAS Y NIÑOS

DE LA CASA ALBERGUE NUEVA VIDA

4.6.1 PRINCIPIOS GENERALES

4.6.2 DERECHOS

4.6.3 DEBERES

4.7 PRINCIPIOS Y NORMAS DE CONVIVENCIA Y OTROS DOCUMENTOS QUE SON UTILIZADOS EN LAS CASAS ALBERGUES

#### 5- PERSONAL DE LA CASA ALBERGUE

5.1 CONOCIMIENTOS BÁSICOS REQUERIDOS

5.2 ACTITUDES Y HABILIDADES ESENCIALES

### 5.3 CALIFICACIONES NECESARIAS

#### 5.4. AREA ADMINISTRATIVA

5.4.1. ADMINISTRADORA

5.4.2. ASISTENTE DE LA ADMINISTRACIÓN

5.4.3. PERSONAL

5.4.4. PERSONAL DE LA LINEA DE AUXILIO

5.4.5. DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

5.4.6. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

5.4.7. DEPARTAMENTO DE COCINA

5.4.8. DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

#### 5.5. AREA TECNICA

5.5.1. COORDINACION TÉCNICA

5.5.2. DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

5.5.3. DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

5.5.4. DEPARTAMENTO DE ASESORIA LEGAL

5.5.5. DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y EDUCACION

5.5.6. ASISTENTE EN ATENCION A NIÑOS Y NIÑAS

5.5.7. PERSONAL VOLUNTARIO

### 6. FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN

6.1 ENTREVISTA INICIAL

6.2 PLAN DE INTERVENCIÓN

6.2.1. DISEÑO DEL PLAN

6.2.2. PLAN DE INTERVENCION

6.3 SEGUIMIENTO

6.4 REFERENCIAS A OTRAS INSTITUCIONES

6.5 ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

#### Bibliografía

#### ANEXOS

PRINCIPIOS Y NORMAS DE CONVIVENCIA

CARTA DE COMPROMISO

INTERVENCION EN CRISIS

ACTA DE COMPROMISO

ENTREVISTA INICIAL

RECIBO DE PERTENENCIAS

DEVOLUCIÓN DE PERTENENCIAS

REGISTRO DE EGRESO VOUNTARIO

REGISTRO DE MEDICAMENTOS

ENTRADA DE ARTÍCULOS VARIOS

SALIDA DE ARTÍCULOS VARIOS

HORARIO DE ACTIVIDADES

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES EDUCACTIVAS Y RECREATIVAS

MUJERES

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y RECREATIVAS NIÑOS Y

NIÑAS

MENÚ SEMANAL

FICHA DE VOLUNTARIAS



## 1.- INTRODUCCION

El problema de la violencia contra las mujeres trasciende todos los ámbitos de sus propias vidas, sus proyectos de realización y el desarrollo personal; de la misma forma, se extiende a sus hijos e hijas, pero antes de trascender a la sociedad como el quebrantamiento de una norma, afecta la salud física y psicológica de la mujer que la vive, en el primer caso para dañarla, y en el segundo, para someterla.

Los dos objetivos principales de la violencia de género son: producir un daño y conseguir el control de la mujer, ambos se producen de manera prolongada, en el tiempo, y sistemática, en la forma, como parte de una misma estrategia que va más allá de las agresiones puntuales que se repiten y, por lo mismo, también ataca la posición social de las mujeres.

Teniendo estos aspectos como referencia es que surge la necesidad ineludible de contar con lugares de refugios que protejan la vida y seguridad de las mujeres de sus hijos e hijas. Así la Casa Albergue es una propuesta de espacio secreto y confidencial donde mujeres desplazadas de sus hogares por la violencia doméstica o perseguidas por ésta, obtienen beneficios y acciones en cadena para interrumpir el ciclo de la violencia.

En este espacio se implementa un modelo de atención que tiene los siguientes componentes básicos: protección y seguridad, se ofrece hospedaje, alimentación, atención social, atención psicológica individual y de grupo, tanto para las mujeres como para sus hijas e hijos. Brindan orientación legal, y capacitación sobre derechos humanos, civiles y familiares, con la finalidad de restaurar, de manera plena, sus derechos.

Entre los aspectos innovadores que se han planificado esta la capacitación para el trabajo, fortalecimiento de la autoestima y del autoconcepto; dan orientación para la realización de un plan de vida libre de violencia y estrategias de empoderamiento.

La mayoría de las mujeres que se encuentran en una situación de violencia, continúan padeciéndola porque carecen de información; en muchas ocasiones ellas desconocen sus derechos y, sobre todo, que existen lugares confiables donde se les ofrecen alternativas de vida y de justicia porque creen en ellas.

Muchas mujeres han logrado sobrevivir, en la mayoría de los casos, al huir de su hogar por encontrarse en riesgo extremo, al carecer de redes de apoyo o al verse vulneradas ante la situación de peligrosidad que las envuelve y buscan salvaguardarse dentro de un Refugio Confidencial de Protección.

Las Casas Albergues, hoy día, son el mecanismo más eficaz para proteger a niños, niñas y sus madres que viven violencia doméstica y cuyas vidas están en peligro. Se han convertido en una opción de vida digna, donde se proporciona atención cálida y confidencial, y donde, también se fomenta el desarrollo de herramientas emocionales, sociales y personales; se incentiva, también, la autonomía y el empoderamiento, bajo una perspectiva de género, al estimular la toma de decisiones asertivas hacia una vida sin violencia.

## **2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.1. MARCO INTERNACIONAL Y NACIONAL**

Un punto de partida para caracterizar la violencia doméstica puede ser la definición que Naciones Unidas hace de la violencia contra la mujer en el artículo 1º de la **Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de 1993**: "...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".

Esta definición corresponde a lo que también se conoce como violencia de género, e incluye, entre otros, la agresión física marital, la violencia psicológica, el abuso sexual de las niñas, el incesto, la violación, incluida la violación en el matrimonio, el acoso en el trabajo o instituciones educativas, el tráfico de mujeres, la prostitución forzada y la violencia perpetrada o tolerada por el Estado.

La violencia de género es concebida como un problema de ciudadanía, de justicia, igualdad y de equidad que atenta contra la libertad individual y social y el desarrollo humano. Es una expresión de un orden social sustentado en la desigualdad, producto de una asignación de roles diferentes a hombres y mujeres, definidos en función de su sexo, en el cual los hombres tienen una mayor valoración con respecto a las mujeres.

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Convención de Belém Do Pará), constituye el instrumento más reciente y más ratificado

del Sistema Interamericano de promoción y protección de los derechos humanos de las mujeres. El artículo 3 de ésta Convención establece la protección al derecho de toda mujer a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como privado.

Igualmente, la Convención de Belém do Pará considera un conjunto de medidas específicas, incluso programas, que los Estados convienen en adoptar de forma progresiva. Entre tales medidas se encuentran:

*Suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, por medio de entidades de los sectores públicos y privados, inclusive refugios, servicios de orientación para todas la familia, cuando sea el caso, y cuidado y custodia de los menores afectados.*

Una de las formas más extendidas y nocivas de violencia contra las mujeres es la que es ejercida por la pareja actual o pasada de la víctima, lo que normalmente se conoce como “violencia intrafamiliar” o “violencia doméstica”. La definición de violencia doméstica se ha ido ampliando con el tiempo. Inicialmente, este término sólo era aplicable a una relación matrimonial. Sin embargo, el reconocimiento de las múltiples formas de familia y de arreglos de convivencia existentes en la sociedad actual, ha obligado a ampliar el término para incluir todas las extensiones de parejas posibles; es decir, relaciones de noviazgo, convivencia, matrimonio y otros tipos de vínculo afectivo, tanto actuales como pasadas.

Se ha reconocido a través de los años, que la violencia doméstica tiene múltiples dimensiones, estas afectan principalmente a las mujeres, niñas(os) y adolescentes, adultos(as) mayores, y personas con discapacidad; que es un problema de desigualdad de género, de justicia social, y de salud pública; que atenta contra la seguridad ciudadana; que es una violación a los derechos humanos y a la vida digna; y que representa un obstáculo al desarrollo socio-económico de las naciones.

La definición de Violencia Doméstica en Panamá, está contenida en la Ley No. 38 de 10 de julio de 2001, En su artículo 2, en donde hace referencia a:

“Patrón de conducta en el cual se ejerce la fuerza, la violencia sexual o la violencia psicológica, la intimidación, la persecución contra una persona por parte de su cónyuge, ex-cónyuge, familiares o parientes con quien cohabita o haya cohabitado, viva o haya vivido bajo

el mismo techo o sostenga o haya sostenido una relación legalmente reconocida, o quien sostiene una relación consensual, o con una persona con quien se haya procreado un hijo o hija como mínimo, para causarle daño físico a su persona, o a la persona de otro para causarle daño emocional”.

Cabe destacar y llamar la atención de que al requerir un “patrón de conducta” para tipificar el delito de violencia doméstica, se reafirma la cultura de violencia hacia las mujeres, dado que no se asume como inadecuado, indebido o delictivo, un solo golpe o abuso para que se considere delito; con esta expresión la ley panameña, contraviniendo la Convención requiere el reiterativo maltrato para hacerlo valer en una corte, lo cual lesiona los derechos de las humanas, a vivir libres de violencia.

A pesar de que se propuso, por parte de las organizaciones de mujeres, el nuevo Código Penal, tampoco subsana este déficit, lo cual es una tarea pendiente de cualquier ulterior modificación de la ley No. 38.

Aun cuando la definición de la Ley No. 38 asume que cualquier miembro de la familia –sea hombre o mujer- puede sufrir violencia por parte de otro –también de cualquier sexo-, la evidencia demuestra que la violencia doméstica presenta una direccionalidad clara: en la mayoría de los casos los agresores son hombres y las víctimas, mujeres, niños y niñas.

La Violencia Doméstica viola derechos fundamentales, lesionan la dignidad humana y aminora las posibilidades de ejercer el derecho a tener una vida plena en todos los aspectos del desarrollo humano. Se debe indicar que a pesar de que la Declaración Universal de los Derechos Humanos data de 1948, no es sino hasta principios de la década de los noventa (1993), cuando se da el reconocimiento formal de la violencia como una forma de violación de los derechos humanos.

Para el año 2011 en Panamá, mucho se ha enfatizado sobre la disminución de la facultad de las/os corregidores/as para atender los casos de violencia doméstica, a partir de la aplicación de la Ley 63 del 28 de agosto de 2008 –que adopta el Código Procesal Penal. Sin embargo aunque la Ley 38 del 10 de julio de 2001, que trata sobre violencia doméstica, prácticamente desaparece del Código Procesal Penal, no significa que un/a corregidor/a no pueda intervenir cuando conoce de un hecho de violencia doméstica. La Carta Magna en su artículo 17 faculta a estas/os administradores/as de justicia para tomar las medidas que conlleve a la protección de la víctima, al igual que el Código Administrativo.

Lo cierto es que las/os corregidores/as nunca han tenido competencia en los casos de violencia doméstica, solo la potestad para aplicar algunas medidas de protección, y según su



competencia administrativa, porque en 72 horas deben remitir lo actuado a la autoridad competente.

## **2.2. LAS DESIGUALDADES DE GÉNERO COMO RAÍCES DE LA VIOLENCIA**

La violencia es un comportamiento aprendido, que tiene sus raíces en la cultura y organización social. La utilización de la violencia como un mecanismo para resolver los conflictos se aprende desde la niñez y se transmite de una generación a otra a través de la familia, los juegos, la educación, el cine, los medios de comunicación y todas las esferas de la vida social (escuela, iglesia, grupos en la comunidad).

La violencia es una práctica consciente, orientada, elaborada, aprendida y legitimada, de quienes se sienten con más poder que otros/as, con más derechos que otros/as a intimidar y controlar. Si bien la violencia se manifiesta de muy diversas maneras, todos los actos violentos, ya sea entre personas, grupos, comunidades o países, tienen el objetivo del sometimiento y el control de la otra parte, es decir, el ejercicio del poder mediante la fuerza.

En la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, Naciones Unidas y los países miembros, reconocen que, la violencia contra la mujer constituye una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres y la denuncian como "uno de los mecanismos sociales fundamentales por los que se fuerza a la mujer a una situación de subordinación respecto al hombre".

La importancia de esta definición radica en que establece que las causas de la violencia contra las mujeres provienen de un orden social estructurado sobre las bases de la desigualdad de poder entre hombres y mujeres. La violencia contra las mujeres es resultado de las relaciones desiguales de poder, y es ejercida por aquel que social y simbólicamente detenta este poder: el hombre. A su vez, esta violencia es un mecanismo para perpetuar y reforzar el poder y control de los hombres sobre las mujeres. La comprensión de la problemática de la violencia contra las mujeres como manifestación de una organización social desigual y discriminatoria que legitima el derecho de los hombres, individual y colectivamente, a controlar los cuerpos y las vidas de las mujeres, es un elemento esencial para un abordaje integral del problema.

La violencia contra las mujeres es probablemente la violación de los derechos humanos más habitual y que afecta a un mayor número de personas.

Millones de mujeres y niñas en el mundo son víctimas de violencia por razón de su sexo. En la familia y en la comunidad, en tiempos de guerra y de paz, la violencia contra las mujeres es, además de la más extendida, la violación de derechos humanos más oculta e impune.

Se encuentra presente en todas las sociedades del mundo, sea cual sea su sistema político o económico. No sabe de culturas, clases sociales ni etnias. Estas violaciones se manifiestan de diferentes maneras y tiene lugar en múltiples espacios, pero tiene una raíz única: la discriminación universal que sufren las mujeres por el mero hecho de serlo.

### **2.3. TIPOS DE VIOLENCIA**

Aun cuando la forma más visible y reconocible de violencia son las agresiones físicas, las manifestaciones de la violencia psicológica expresadas en los abusos cometidos por los agresores en contra de sus parejas son muy diversas, y normalmente simultáneas.

#### **Violencia física**

La Ley No. 38 define la violencia física como el “uso de la fuerza y la coerción, por parte del agresor o de la agresora, contra la víctima sobreviviente para lograr que ésta haga algo que no desea o deje de hacer algo que desea, por encima de sus derechos”.

Se incluyen aquí acciones como: golpes, empujones, puñetazos, patadas, jalones de pelo, bofetadas, mordiscos, quemaduras, cuchilladas, intentos de asfixia, azotes, lanzamiento de objetos, mutilaciones, tortura o asesinato.

#### **Violencia psicológica**

La Ley 38 define la violencia psicológica como: “toda acción u omisión que realiza una persona contra otra, destinada a coaccionar, degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias, sentimientos o decisiones de la persona.... Se manifiesta por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, vigilancia permanente, hostigamiento, acoso o menosprecio al valor personal, destrucción de objetos apreciados por la persona, privación del acceso a la alimentación, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio de la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal”.

### **Violencia sexual**

La Ley No. 38 define la violencia sexual como “acción que obliga a una persona, mediante el uso de la fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenazas, uso de sustancias o drogas, o cualquier otro mecanismo que afecte su voluntad, a participar en interacciones sexuales que por sí mismas no constituyen necesariamente delitos contra el pudor y la libertad sexual. Igualmente, se considera violencia sexual que la persona agresora obligue a la persona agredida a realizar algunos de estos actos con terceras personas o a presenciarlos”.

Algunas formas de violencia sexual son: tocamientos y caricias no deseadas, relaciones sexuales forzadas, prácticas sexuales no deseadas, acoso sexual, exigencia a realizar o presenciar actos sexuales con otras personas.

### **Violencia patrimonial**

La Ley No. 38 define la violencia patrimonial como “acción u omisión dolosa que implica daños, pérdidas, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, derechos u otros recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades básicas de las personas... La limitación injustificada al acceso y manejo de bienes comunes también será considerada como violencia patrimonial”.

Son formas de violencia patrimonial: control sobre los recursos y bienes económicos propios de la pareja, control, manejo y ocultamiento del dinero familiar por parte del agresor, negación a proveer los recursos económicos necesarios para el hogar, exigencia para que la pareja abandone o no inicie estudios o un trabajo remunerado, chantaje económico, inventar que no hay dinero para gastos que la mujer considera importantes.

## **2.4. IMPACTO DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA EN LAS MUJERES**

Las mujeres maltratadas no son víctimas pasivas, sino que adoptan estrategias activas para aumentar su seguridad y las de sus hijas/os. Algunas de estas estrategias de resistencia son directas; otras indirectas. Algunas mujeres logran huir de una relación violenta, otras resisten y se defienden de los ataques, otras modifican su comportamiento adaptándola a las exigencias de su agresor con el objeto de evitar la violencia, mientras que otras intentan minimizar los efectos de los abusos. Lo que, visto desde fuera, podría parecer una aceptación pasiva de la violencia, puede ser en realidad una actitud calculada y meditada con la que la mujer busca protegerse a sí misma y a sus hijos e hijas.

La respuesta de una mujer a la violencia está condicionada por las opciones de las que dispone. Desafortunadamente, estas opciones son normalmente muy limitadas. Si muchas mujeres se sienten atrapadas en una relación violenta es, sencillamente, porque a menudo están atrapadas. Esto no significa necesariamente que no hay salida. No obstante, hay muchos motivos válidos por los cuales a una mujer le resulte difícil estar fuera del peligro o terminar la relación con una pareja violenta. Huir de la violencia supone tomar decisiones que no están libres de riesgos. Buscar ayuda, conseguir una orden de protección o romper la relación sólo tienen sentido para una mujer cuando, evaluando toda la situación en conjunto, se reducen los riesgos para ella y sus hijas/os. Entender las difíciles decisiones que las mujeres deben tomar para huir de la violencia (por ejemplo, optar entre marcharse y quedarse sin vivienda y fuentes de ingreso, o permanecer y arriesgarse a más violencia) hace menos probable que se juzgue injustamente o se culpe a la mujer por la violencia que el agresor ha decidido utilizar en contra de ella.

Entre los principales obstáculos que enfrentan las mujeres para dejar una relación violenta se encuentran:

- **Miedos y temores reales:** el agresor puede haber amenazado a la mujer con matarla a ella, a sus hijos/as u otros miembros de la familia, con suicidarse o con llevarse a sus hijas/os si ella intenta irse o decirselo a alguien. La mujer puede temer perder la custodia de sus hijas/os. Puede que la mujer tema que las personas e instituciones de seguridad a las que acuda no la van a creer, entender o respetar. Puede temer que su familia, amistades y comunidad la culpen, la juzguen o la rechacen. Si la mujer es inmigrante, puede tener miedo a ser deportada.
- **Miedos y temores infundados:** muchas mujeres desisten de emprender acciones porque desconocen sus derechos y se creen las amenazas del agresor, por ejemplo la acusación de abandono de hogar.
- La **vergüenza** de que otras personas se enteren de su situación.
- **Los sentimientos de culpa**, ya que muchas mujeres se consideran responsables de las agresiones de las que son víctimas. Con frecuencia se culpan también por el fracaso de la relación
- La **indefensión aprendida:** la exposición constante y prolongada en el tiempo a una situación de abusos y violencia daña fuertemente la autoestima de las víctimas, y puede

llevarlas a resignarse a su situación, al hacerlas sentir sin control sobre sus vidas e incapaces de escapar al dominio del agresor.

- **Creencias sociales y religiosas:** la socialización de género establece una clara distinción entre los roles femeninos y masculinos, según los cuales de las mujeres se espera que sean sumisas, dóciles, comprensivas y abnegadas y que acaten siempre lo que el “jefe de familia” mande y disponga. En general, las mujeres que sufren violencia han interiorizado esta concepción tradicional de su rol, de modo que ante una situación de violencia tienden a minimizarla, justificarla o sentirse responsables.
- **Presión social y familiar:** muchas mujeres se ven presionadas por las expectativas sociales de que la unidad familiar tiene que ser mantenida “a cualquier precio”. Las personas del entorno (familia, amistades, líderes comunitarias/os o religiosas/os) pueden recomendar a la mujer que no “provoque” a su agresor y se resigne al maltrato.
- **Aislamiento y falta de apoyo social:** muchas víctimas no pueden buscar apoyo en su familia y amistades pues el agresor ha conseguido aislarlas para mantener el control sobre sus vidas. Puede suceder también que las personas del entorno cercano nieguen la existencia del abuso o lo minimicen.
- **Vínculos afectivos:** puede que la mujer todavía quiera a su agresor y tenga la esperanza de que el abuso desaparezca con el tiempo.
- **Dependencia económica:** la dependencia económica y la pobreza o miedo a la pobreza puede mantener a una mujer atrapada en una relación violenta. Muchas mujeres no disponen de recursos económicos, experiencia laboral o formación académica que les permitan mantenerse a sí misma y a sus hijas/os si deciden alejarse del agresor.
- **Falta de servicios sociales de apoyo:** en muchos lugares no hay servicios de apoyo a mujeres víctimas de violencia o, cuando estos existen, la respuesta que dan a la violencia es inadecuada, insuficiente o incluso revictimizante.

Uno de los principales factores que contribuye a mantener a las mujeres dentro de una situación de violencia es la imagen idealizada que prevalece en la sociedad de la familia como núcleo básico indivisible, cohesionado y armónico. Esta imagen contrasta con la realidad cotidiana de un espacio en el que se expresan, simultáneamente, relaciones de colaboración y

conflicto y en el que, con frecuencia, el poder se ejerce por cualquier medio, aun a expensas de los derechos individuales. De hecho, las investigaciones demuestran que el hogar es el lugar más peligroso para una mujer. La creencia de que la unidad familiar tiene que ser preservada a toda costa implica la negación del contexto familiar que, con frecuencia, se encuentra muy alejado del ideal e impide dar una atención adecuada al problema de la violencia que ocurre en las familias y a las consecuencias que tiene para la salud física, mental, sexual y ambiente social de quienes viven en situación de violencia.

### **3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN**

#### **3.1. PRINCIPIOS FILOSÓFICOS DE INTERVENCIÓN**

##### **3.1.1. PRINCIPIOS DE CONOCIMIENTO**

Los conocimientos, ideas y creencias que, en torno al tema de la violencia contra las mujeres, mantienen las personas y las organizaciones que prestan servicios de apoyo a víctimas, determinan en gran medida el tipo de respuesta ofrecida y tienen, por consiguiente, una gran influencia en las opciones de las que disponen las víctimas para salir de su situación de violencia y recuperarse de los daños físicos, psicológicos, sexuales, económicos y sociales.

La evidencia disponible muestra que una respuesta efectiva a la problemática de la violencia contra las mujeres sólo será posible si la atención prestada por los servicios de apoyo está basada en unos principios básicos de conocimiento:

- **La violencia tiene como objetivo mantener el poder y el control**

La violencia ejercida contra las mujeres por parte de sus parejas masculinas se manifiesta en comportamientos y actitudes coercitivas dirigidas a controlar todos los aspectos de la vida de la mujer. El orden social actual, estructurado sobre las bases de la desigualdad de poder entre hombres y mujeres, legitima estos comportamientos al otorgar a los hombres el derecho individual y colectivo- de utilizar la violencia como medio para mantener y reforzar la posición subordinada de las mujeres, tanto en la esfera privada como en la pública.

- **La violencia contra las mujeres es sistemática y toma diferentes formas**

La violencia doméstica contra las mujeres no es nunca un incidente aislado, sino que sigue un patrón sistemático y continuo de formas múltiples y entremezcladas de abuso físico, sexual, psicológico y/o económico.

- **Todo comportamiento, incluida la violencia, es una elección**

Esta cuestión es fundamental a la hora de abordar la cuestión de la responsabilidad. Con frecuencia la violencia se justifica a partir de factores externos (drogas, alcohol, "provocaciones" de la víctima, estrés, pérdida de control...). Con ello, se busca negar o minimizar la responsabilidad del agresor. Sin embargo, la violencia es una práctica consciente, elaborada y aprendida, que tiene como objetivo someter y controlar. El agresor es siempre el completo responsable de la violencia que él ha decidido ejercer en contra de la víctima.

- **La violencia doméstica representa una serie amenaza para la vida, salud y bienestar de las mujeres**

La violencia doméstica puede ser causa de lesiones y heridas de gravedad, llegando incluso a la muerte. Las estadísticas muestran que en la mayoría de los homicidios de mujeres, el agresor no es un extraño, sino una persona del entorno cercano de la víctima, normalmente su pareja íntima. El peligro que corren las víctimas de violencia nunca debe ser subestimado.

- **Los impactos emocionales y psicológicos de la violencia tienen consecuencias devastadoras sobre las víctimas, que crean barreras adicionales para la búsqueda de apoyo y seguridad**

Muchas mujeres que han sufrido violencia manifiestan que los daños psicológicos y emocionales son, en muchos casos, más perniciosos y prolongados que los daños físicos. La pérdida de autoestima y confianza en sí mismas es uno de los efectos emocionales más frecuentes, y puede llevar a muchas mujeres a creer que no pueden hacer nada por cambiar su situación y, por tanto, a no buscar apoyo. Además, los efectos psicológicos se ven agravados cuando, más que verlos y tratarlos como resultado de la violencia, se ven como la causa del problema o como justificantes de los abusos que el agresor decide cometer.

- **La violencia doméstica ejercida contra las mujeres afecta, directa e indirectamente, a sus hijos e hijas**

La violencia en contra de sus madres supone un serio riesgo para la seguridad de los niños/as y pone en peligro su bienestar físico, emocional y mental. En muchos casos, los hombres que abusan de sus compañeras abusan también de sus hijas/os. Pero aún en los casos en los que los niñas/os no son directamente agredidos, el ambiente de violencia en el que viven afecta gravemente su desarrollo personal. Además, no hay que olvidar que muchos hombres utilizan a los niños para amenazar y controlar a sus madres.

- **No existe un perfil de mujer víctima ni de hombre agresor**

No se ha podido encontrar un perfil común entre las mujeres que sufren violencia por parte de sus parejas. Mujeres de todos los estratos socioeconómicos, edades, culturas y etnias pueden convertirse en víctimas de violencia doméstica, y lo único que tienen todas ellas en común es precisamente el hecho de ser mujeres. Del mismo modo, los hombres agresores proceden de todos los grupos demográficos.

- **Las mujeres no son víctimas pasivas**

Reconocer el impacto de la violencia en la vida de las mujeres afectadas es un paso fundamental en el abordaje de la problemática de la violencia doméstica. Igualmente importante es reconocer que las mujeres experimentan la violencia no como víctimas pasivas sino como personas que han ejercido y ejercen agencia en sus vidas. Aun reconociendo que el objetivo de la violencia es atacar esta misma agencia e independencia, es fundamental reconocer también los modos en los que las mujeres resisten y sobreviven a los abusos. Empezar acciones legales, pedir ayuda, romper el silencio, mantener a las/os niñas/os alejadas/os del lugar de la violencia, defenderse físicamente, intentar evitar la violencia o abandonar al agresor son algunas de las estrategias que siguen las mujeres, a pesar de los esfuerzos de sus parejas por controlarlas. Las fortalezas y capacidades que han permitido a la mujer sobrevivir serán también las que, en gran medida, le servirán de punto de partida para cambiar su situación de violencia.

- **La falta de respuestas y apoyos institucionales adecuados convierte a la sociedad en cómplice de la violencia doméstica al trasladar la responsabilidad hacia la víctima**

Son muchas las maneras a través de las cuales las instituciones, y la sociedad en su conjunto, minimizan, niegan o legitiman el uso de la violencia. La impunidad de la que en general gozan los agresores es una de ellas. Las creencias y actitudes que culpan a la víctima o ven en su comportamiento una justificación para la agresión son otras formas de tolerancia social hacia la violencia. Como también lo son las respuestas institucionales basadas en actitudes estereotipadas acerca de los roles y comportamientos de las mujeres o aquellas que sitúan las causas de la violencia en el marco de las patologías individuales del agresor y la víctima. También la idea de que la familia debe mantenerse unida a toda costa, y que ello redunde siempre en beneficio de las/os niñas/os, impone a la mujer la pesada carga de hacerse responsable en exclusiva de preservar la integridad familiar, aun por encima de su integridad personal y la de sus hijos.



- **La combinación de sexismo y otras formas de discriminación tiene un gran impacto en la respuesta institucional que recibe una mujer víctima de violencia**

Para las mujeres en situación de riesgo de violencia, la combinación de otros factores tales como pobreza, discapacidades, aislamiento rural, edad, etnia y estatus migratorio, pueden intensificar el riesgo y restringir sus opciones para escapar de la violencia. Además, los prejuicios y estereotipos existentes en la sociedad atraviesan también a las personas y las instituciones implicadas en la lucha contra la violencia y la atención a las víctimas, condicionando el tipo de respuestas y apoyos que ofrecen a las mujeres que a ellas acuden.

### **3.1.2. PRINCIPIOS FILOSÓFICOS BÁSICOS**

La atención a víctimas de la violencia de género requiere un compromiso personal, profesional y ético con una sociedad más justa y respetuosa de los derechos humanos de las mujeres. Este compromiso debe reflejarse tanto en los principios éticos y filosóficos que orientan el trabajo de las organizaciones que prestan servicios de atención, como en las creencias, actitudes y prácticas de cada una de las profesionales que, de forma voluntaria o remunerada, participan en el proceso de apoyo a las víctimas de violencia. La atención integral a la violencia doméstica brindada en los servicios de atención debe, por tanto, estar regida por los siguientes principios:

#### **❖ Enfoque de derechos humanos**

Desde el enfoque de los derechos humanos, la violencia contra las mujeres es definida como “una forma de discriminación que inhibe seriamente la capacidad de las mujeres para disfrutar de sus derechos y libertades en igualdad de condiciones que los hombres”. La comunidad internacional reconoce los distintos tipos de violencia contra las mujeres como una forma de discriminación y como una violación a los derechos humanos y, por tanto, un atentado contra el derecho a la vida, a la seguridad, a la libertad, a la dignidad y a la integridad física y psicológica de la víctima, así como un obstáculo para toda la sociedad democrática

Desde esta perspectiva, las políticas y prácticas de intervención con víctimas de violencia deben partir del principio de que toda persona tiene derecho a vivir con dignidad en un ambiente de relaciones interpersonales pacíficas y libres de agresiones psicológicas, físicas, sexuales y sociales, y libre de discriminación (por edad, sexo, orientación o identidad sexual, grupo étnico, zona geográfica, creencias religiosas y políticas, estilo de vida, o cualquier otra causa).

### ❖ **Enfoque de género**

Comprender y abordar el problema de la violencia contra las mujeres desde un enfoque de género, implica:

- Identificar la violencia como una práctica consciente, elaborada y aprendida, que tiene como objetivo mantener el poder y el control.
- Reconocer la violencia como un problema que se explica por la posición de desventaja social de las mujeres frente a los hombres.
- Reconocer la violencia como una construcción histórica, que se modela y aprende en todos los ámbitos sociales de relación humana: la familia, el sistema educativo, los medios de comunicación, las iglesias, entre otros.
- Considerar a las personas como sistemas abiertos, esto es, influenciados por una multiplicidad de factores -biológicos, psicológicos, espirituales, sociales, económicos y legales-, que intervienen tanto en el origen y mantenimiento de la violencia como en la prevención y erradicación de la misma.
- Reconocer las múltiples estrategias de resistencia utilizadas por las mujeres para hacer frente, evitar o minimizar el abuso y la violencia masculina.

### ❖ **Empoderamiento**

El empoderamiento, como principio ético y práctico, se entiende como el proceso de acompañar y apoyar a las mujeres víctimas de violencia para que éstas puedan tomar nuevamente el control de sus vidas. La labor de los servicios de atención es orientar y apoyar a las víctimas, nunca decidir por ellas.

Desde esta perspectiva, el empoderamiento de las víctimas se entiende como “como una mejora de su capacidad de influenciar y participar en la toma de decisiones que de forma directa o indirecta influyen su vida; les permite potenciar destrezas para transgredir la concepción de la violencia como ineludible y asumirse como sujetas del cambio” (Delgado, 2002).

La intervención con víctimas de violencia de género debe asumir como principio básico el respeto al derecho de las mujeres a decidir sobre sus propias vidas. Mediante la violencia, el agresor busca obtener poder y control sobre la vida de la víctima. Cuando la mujer busca ayuda para salir de esta situación, sucede con frecuencia que parientes, amistades y profesionales de los servicios de atención le digan lo que tiene que hacer. Algunos le dicen que debería separarse de su agresor, otros que tendría que denunciarlo, mientras que otros

insisten para que le dé una nueva oportunidad. Sucede también con frecuencia que estas personas se sienten decepcionadas o molestas si la mujer no sigue su consejo. Todo ello acaba por añadir más presión sobre la mujer y la sitúa nuevamente a merced de los deseos y expectativas de los demás. Es por ello de fundamental importancia que las profesionales que trabajan con víctimas de violencia se conciencien y transmitan a la mujer la idea de que ella es la única que puede tomar decisiones sobre su propia vida, y que estas decisiones serán respetadas. Esto implica reconocer a las mujeres como las mejores expertas en sus vidas. Implica igualmente reconocer sus fortalezas y capacidades y valorar las estrategias que ha utilizado para hacer frente a la violencia.

#### ❖ **Responsabilidad del agresor**

Los servicios deben enfatizar el principio de que nada justifica la violencia y que la responsabilidad por los comportamientos abusivos y violentos recae, única y exclusivamente, sobre el agresor. El personal de apoyo debe poner máxima atención a que ninguna de sus palabras, actitudes o acciones lleve implícita la negación o minimización de la responsabilidad del agresor. Sugerir que la víctima tiene alguna culpa o responsabilidad en la violencia que el agresor ha decidido emplear contra ella, constituye una revictimización de la víctima y, de hecho, una complicidad con la violencia. El personal de apoyo debe saber que la responsabilidad del agresor puede llegar a tener implicaciones legales, pues la legislación panameña reconoce la violencia doméstica como un delito.

#### ❖ **Respeto a la diversidad**

No existe un perfil de mujer víctima de violencia doméstica. Todas las mujeres, independientemente de sus características personales, culturales, sociales, económicas o étnicas, están en riesgo de convertirse en víctimas. Los servicios de atención deben reconocer y respetar la diversidad e individualidad de cada una de las víctimas y evitar hacer generalizaciones o estereotipar a las mujeres que acuden solicitando apoyo.

#### ❖ **Servicios centrados en las necesidades de las usuarias**

Del mismo modo que las características y circunstancias de cada víctima son únicas, también son únicas sus necesidades. Los servicios de atención deben escuchar detenidamente la experiencia y vivencias de cada mujer y centrarse en dar respuesta a las necesidades que ella dice que tiene, y no a las que el personal de apoyo cree que esta tiene.

#### ❖ **Servicios no revictimizantes**

La premisa básica de intervención con víctimas de violencia es ayudar y nunca causar más daño. Son muchas las maneras en las que los servicios de atención pueden provocar, de forma directa o indirecta, nuevas victimizaciones. Dudar de la veracidad de la historia, minimizar el abuso, culpar a la víctima de su situación, presionarla para que haga o deje de hacer ciertas cosas, no respetar sus decisiones o pedir a la usuaria descripciones reiterativas e innecesarias del abuso, son sólo algunas de ellas.

#### ❖ **Seguridad de las víctimas**

El objetivo primero y fundamental de los servicios de atención es incrementar la seguridad de las víctimas y sus dependientes. Con este fin, una de las funciones principales que los servicios deben llevar a cabo es realizar, conjuntamente con la víctima, una valoración del riesgo que ésta enfrenta y el establecimiento de un plan de seguridad en el que se identifiquen las medidas que podría tomar cuando tenga que hacer frente a una situación de violencia.

#### ❖ **Privacidad y confidencialidad**

Los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia están obligados a guardar un estricto respeto a los principios de confidencialidad y privacidad sobre cualquier información referida a la víctima y sus dependientes. La información relativa a una usuaria sólo podrá ser compartida con otras personas o instituciones con el consentimiento de la propia usuaria; excepto en circunstancias especiales en las que hay implicaciones legales o una preocupación bien fundada de peligro inminente.

Los servicios de atención deben tener políticas y procedimientos que regulen el proceso de documentación y archivo de la información relativa a cada usuaria y garanticen su confidencialidad. El personal de apoyo debe advertir a la usuaria que, bajo determinadas circunstancias, la información relativa a su caso puede ser requerida por las autoridades judiciales.

#### ❖ **Necesidades de los niños, niñas y adolescentes**

El presente documento no está dirigido a la atención a menores víctimas de violencia doméstica. El tratamiento del maltrato al menor requiere un abordaje especializado y tiene, además, implicaciones legales específicas. Sin embargo, y puesto que los niños y niñas que viven en un hogar en el que hay violencia, son también ellos víctimas –directas o indirectas–, ninguna intervención con mujeres víctimas de violencia doméstica puede ignorar las necesidades de seguridad de sus hijos e hijas, así como el modo en que estas necesidades

condicionan las decisiones de sus madres. Los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia deben tener identificadas las instituciones relacionados con el maltrato infantil, con el objeto de hacer las denuncias o referencias pertinentes.

Las políticas y procedimientos del servicio de atención deben reflejar una comprensión del impacto que la violencia doméstica tiene en los niños y niñas, así como demostrar un conocimiento de las responsabilidades legales derivadas de la sospecha de maltrato al menor.

❖ **Conocimiento y comprensión de la problemática de la violencia contra las mujeres**

Los servicios de atención deben asegurarse de que su personal de apoyo tiene un conocimiento en profundidad del complejo rango de factores involucrados en la violencia doméstica y que cuenta con las habilidades necesarias para el proceso de apoyo: evaluación de niveles de riesgo, elaboración de planes de seguridad, identificación de las estrategias de control y poder, reconocimiento de los impactos de la violencia.

❖ **Capacitación**

Los servicios de atención deben mostrar un compromiso con la capacitación continua de su personal de apoyo, tanto en aspectos generales de la problemática de la violencia de género como en aspectos específicos del tipo de servicio prestado.

❖ **Seguridad del personal de apoyo**

No sólo las usuarias, sino también el personal que trabaja en los servicios de atención a víctimas de violencia, están expuestos al peligro de sufrir ataques por parte del agresor de la usuaria. Para evitar estas situaciones, las instituciones de atención deben sensibilizar al personal sobre los riesgos potenciales de agresiones -tanto en el lugar de trabajo como en su vida privada-, y adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de sus profesionales.

❖ **Autocuidado del personal de apoyo**

El contacto diario con experiencias de dolor y sufrimiento puede afectar gravemente al bienestar físico y emocional del personal de apoyo, pudiendo, en último término, comprometer su capacidad para brindar una atención profesional y de calidad. Los servicios de apoyo deben prestar atención a la seguridad y bienestar no sólo de las víctimas, sino también de las

profesionales que trabajan con ellas. Con este fin, deben crear espacios para la retroalimentación y la contención individual y grupal para el personal de apoyo.

#### ❖ **Cooperación interinstitucional**

La atención integral a las víctimas de violencia de género requiere del trabajo conjunto y coordinado de distintas instituciones que, a partir de un enfoque de género y empoderamiento, aborden las diversas, y únicas, necesidades de las mujeres víctimas de violencia. Para ello, cada institución debe revisar periódicamente las políticas y prácticas de otras instituciones que prestan servicios de atención a víctimas (por ejemplo, refugios, policía, juzgados, servicios de salud, servicios de atención infantil), y desarrollar los protocolos de cooperación interinstitucional pertinentes.

#### ❖ **Evaluación**

Los servicios de atención deben evaluar de forma regular la calidad de los servicios ofrecidos, de modo a garantizar que estos responden a las necesidades de las usuarias y realizar, si es necesario, las modificaciones oportunas. El proceso de evaluación ha de implicar tanto al personal de la institución como a las usuarias.

### **3.2 ELEMENTOS CLAVES EN EL PROCESO DE APOYO**

La Atención integral es un proceso cuya dinámica está determinada por las características, necesidades y prioridades particulares de cada persona. Se pueden, sin embargo, señalar algunos componentes claves de todo proceso de atención a largo plazo:

- **Desahogo emocional:** La atención debe proporcionar un espacio de empatía, de escucha y de respeto que permita a la usuaria expresar sus sentimientos a menudo contradictorios y contribuya a disminuir sus niveles de ansiedad y angustia. Es fundamental transmitir a la víctima que no está sola, que el personal de apoyo está allí para ayudarla y que su problema tiene solución.
- **Planeación de seguridad:** Consiste en valorar el riesgo que corre la víctima y sus dependientes y ayudarla a planear ciertas medidas que incrementen su seguridad.
- **Orientación:** Fase de la intervención que tienen como objetivo apoyar a la usuaria a analizar y clarificar su situación de violencia y ofrecerle información sobre las opciones disponibles para incrementar su seguridad y bienestar.

- **Empoderamiento:** Proceso durante el cual las usuarias fortalecen su autoestima, sus capacidades, reconocen sus necesidades prácticas y estratégicas, exploran las diferentes opciones de solución y toman las decisiones que consideran oportunas para construir un nuevo proyecto de vida.
- **Seguimiento:** Proceso sistemático y periódico que permite acompañar el empoderamiento y fortalecimiento de las víctimas, identificar la evolución de su situación y la efectividad de las estrategias desarrolladas para enfrentar la violencia.

### 3.3 ACTITUDES NECESARIAS PARA LA ATENCIÓN

Para que la atención a mujeres víctimas de violencia sea oportuna, eficaz, eficiente y respetuosa, el personal de apoyo debe tener una serie de actitudes durante el proceso de apoyo:

- Ponerse siempre del lado de la víctima. La neutralidad no es una opción.
- Escuchar de manera activa, sin juzgar, compadecer ni aconsejar.
- Creer y aceptar la experiencia de la víctima.
- Mostrar empatía, sin confundir los sentimientos propios con la problemática planteada por la usuaria. Esto es, involucrarse pero manteniendo distancia para no perder la perspectiva de la situación.
- Separar las propias ideas, creencias e ideologías, para no invadir o confundir a la usuaria.
- Examinar las propias actitudes, mitos, estereotipos y prejuicios en torno a la violencia contra las mujeres y explorar la propia historia de abuso.
- Tener claro que el papel de los servicios de apoyo no es resolver problemas, ni aconsejar o dar soluciones, sino acompañar a las víctimas en su proceso de empoderamiento.
- Respetar la confidencialidad.
- Transmitir a la mujer que ella no es responsable de la violencia.
- Reconocer el riesgo de su situación.
- Respetar, aceptar y validar los sentimientos de dolor, apatía, enojo, impotencia, frustración o deseos de venganza que pueda sentir la víctima, trabajando con ella las formas de expresión y canalización de sus afectos y sentimientos.
- Creer en la capacidad que tiene la usuaria para recuperarse de los efectos de la violencia y comenzar un proyecto de vida autónomo y libre de violencia.
- Transmitir a la mujer que se confía en su capacidad para tomar las decisiones correctas y que estas decisiones serán respetadas.

- Orientar a la víctima, ayudándola a explorar opciones, caminos y formas de vida diferentes.
- Tener siempre presente que orientar no es lo mismo que aconsejar. Aconsejar implica que la profesional tiene una mejor idea que la usuaria sobre lo que le conviene a ésta. La usuaria es siempre la mejor experta en su vida.
- Reafirmar y apoyar las decisiones que la mujer toma.
- No subestimar las estrategias de supervivencia, sino afirmarlas y reconocerlas como fortalezas, empezando por la valentía demostrada al romper el cerco de silencio y pedir ayuda.
- Aceptar que cuando una persona se encuentra en una situación de inseguridad y vulnerabilidad puede que su capacidad para tomar decisiones se vea reducida, pero que esto no da derecho a tomar decisiones en su nombre, sino que más bien invita a la práctica del empoderamiento.
- Reconocer que las víctimas no son un grupo homogéneo, sino que, aun existiendo aspectos comunes, cada mujer tiene una experiencia única, como únicos son sus recursos, situación y necesidades.
- Respetar el ritmo y el proceso de recuperación de la víctima.

**Mensajes a transmitir:**

Durante el proceso de atención el personal de apoyo debe transmitir a la usuaria el mensaje de que:

- La violencia es un delito.
- La violencia no es una pérdida de control, es un medio de control.
- Su seguridad y la de sus dependientes es lo más importante.
- Ella no es responsable de la violencia, el único responsable es el agresor.
- Ella no puede cambiar el comportamiento del agresor.
- Ella puede y debe tomar sus propias decisiones y usted la apoyará proporcionándole toda la información disponible.

**NUNCA:**

- Justificar la violencia
- Minimizar el abuso
- Minimizar el miedo provocado por el abuso
- Culpar a la mujer por el abuso que sufre
- Sugerir que la mujer tiene que perdonar al agresor o conciliar con él ni confrontar a la mujer con su agresor



- Preguntar por qué, ya que esto supone cuestionar a la víctima insinuando que es responsable de la violencia
- Juzgar, etiquetar, criticar o interpretar
- Ordenar, mandar, presionar o amenazar a la usuaria
- Tomar decisiones por la usuaria
- Hablar mal de su agresor, su familia o una persona de su entorno
- Hacer declaraciones de imposibilidad o derrotismo
- Crear falsas expectativas
- Hacer aflorar a la superficie cuestiones, traumas o problemas sobre los que no se va a poder trabajar
- Violar la privacidad y confidencialidad de la información
- Contactar a la usuaria sin su consentimiento previo, ya que esto, además de violar su privacidad, la puede poner en una situación de riesgo.
- Realizar terapia familiar, de pareja o conciliación mientras persista la situación de violencia.

#### **4. CASA ALBERGUE**

##### **4.1. MISIÓN DE LA CASA ALBERGUE**

Ser un espacio temporal seguro para mujeres en situación de violencia doméstica en riesgo de muerte, que ofrece servicios estructurados con un enfoque sistémico integral y con perspectiva de género, los cuales facilitan el inicio de procesos como: mayor autonomía, empoderamiento de su vida y la de sus hijos e hijas y con ello la interrupción del ciclo de la violencia.

##### **4.2. VALORES INSTITUCIONALES**

♀ Confidencialidad

♀ Multiculturalidad

♀ Cordialidad

♀ Calidez

♀ Respeto

♀ Equidad

♀ Acogida

♀ Calidad

### 4.3. OBJETIVOS

#### General

- Proporcionar albergue temporal a las mujeres y a sus hijos e hijas víctimas de Violencia Doméstica que se encuentran en riesgo inminente de muerte, brindando una atención integral a través de un equipo interdisciplinario.

#### Específicos

- Garantizar un espacio digno y seguro de acogida temporal.
- Favorecer la toma de conciencia individual y colectiva con el fin de promover la autonomía de las mujeres y el ejercicio de sus derechos.
- Apoyar el inicio de un proceso de toma de decisiones y dotar de los instrumentos necesarios para construir una vida libre de violencia.
- Ofrecer atención integral en las áreas de necesidades básicas, apoyo emocional, salud, social y protección legal.
- Realizar coordinaciones interinstitucionales y contribuir directamente con las redes contra la violencia doméstica, a fin de optimizar los recursos destinados a visibilizar, prevenir y atender este problema.

### 4.4. OFERTA DE SERVICIOS

El trabajo en las diferentes áreas de la Casa Albergue procura otorgar el apoyo integral a la mujer y fundamentado en programas de acción individualizada establecidos a partir de una evaluación física, psicológica y socio-económica de la situación de la mujer y sus dependientes

#### 4.4.1 ATENCIÓN EN LA CASA ALBERGUE

Durante su permanencia las mujeres y sus hijas/os reciben:

- ♀ Seguridad personal (sentirse a salvo).
- ♀ Satisfacción de sus necesidades básicas (alimentación, ropa, medicinas y otras).
- ♀ Atención y coordinación social

- ♀ Atención y apoyo psicológico.
- ♀ Asesoría y acompañamiento legal.
- ♀ Asistencia médica (acompañamiento a las diferentes instancias de salud)
- ♀ Información y capacitación a través de un proceso de fortalecimiento para que recupere sus habilidades y la seguridad para ejercer poder sobre su vida (empoderamiento).
- ♀ Continuidad de los programas educativos escolares para niños y niñas que ingresan con sus madres. Se llevará a cabo la adecuada coordinación con MEDUCA e IFARHU para hacer efectiva la continuidad educativa de los y las menores.
- ♀ Introducción a programas de generación de ingresos que les posibilite alcanzar independencia financiera para sí misma y sus hijas e hijos, estableciendo alianzas y coordinando con instituciones como: INADEH, AMPYME, la empresa privada u otras instancias, a fin de acceder a programas de capacitación.
- ♀ Coordinación con las instituciones y empresas donde laboran las usuarias a fin de que mantenga su estatus laboral.

#### **4.4.2. ORIENTACIÓN Y ASESORIA**

##### **Se ofrece orientación y asesoría:**

- A través de la línea de auxilio.
- A instituciones, organizaciones y particulares que requieran información acerca de violencia de género y en particular violencia doméstica
- Coordinaciones para el ingreso de la víctima sobreviviente de violencia doméstica y sus hijas e hijos (varones hasta los 12 años).

#### **4.4.3 GRUPO DE APOYO**

El objetivo principal del grupo de apoyo es brindar una alternativa de tratamiento grupal para las mujeres afectadas por la violencia en sus relaciones de pareja.

Es un espacio seguro y confidencial que permite romper el silencio, aliviar y contrarrestar los efectos del abuso, ofreciendo información, educación y orientación sobre la problemática de la violencia contra las mujeres en relación a un sistema social que promueve desigualdades y acepta la violencia como alternativa para resolver los conflictos que les permita:

- ♀ Constatar que su situación no es única, ni natural y puede cambiar.
- ♀ Valorar la propia experiencia y la de las demás mujeres y aprender a confiar en sus decisiones y opiniones.
- ♀ Empoderamiento que ubique la responsabilidad del abuso en el agresor, enfatice las fuerzas e incremente la autoestima.
- ♀ Búsqueda de alternativas propias, basadas en la seguridad y la autoprotección.

#### **4.5. REQUISITOS DE INGRESO Y PERMANENCIA**

##### **REQUISITOS DE INGRESO**

1. La Casa Albergue es para mujeres mayores de 18 años sin distinción de nacionalidad, etnia, religión, en situación de violencia doméstica que se encuentren en riesgo de muerte a ella sus niñas y niños (hasta los 12 años). No se aceptarán mujeres por ninguna otra causa.
2. Para que una mujer ingrese a la Casa Albergue tiene en primer lugar que estar convencida de que desea hacerlo, no se aceptarán mujeres en contra de su voluntad. (La funcionaria debe poner en conocimiento a la usuaria que debe leer el formulario de ingreso y los Principios y Normas de Convivencia, antes de firmarlos.)
3. Las mujeres podrán ingresar solas o acompañadas por sus hijos varones menores de doce años y de sus hijas de cualquier edad, lo mismo que con cualquier otra mujer miembro de su familia dependiente de ella y que por la misma circunstancia también se encuentre en situación de riesgo.
4. Niñas, niños y adolescentes sin su madre o tutora, no podrán ingresar al albergue
5. No se admitirá el ingreso al Albergue de mujeres con problemas de adicción a sustancias nocivas o ilícitas, mujeres y/o acompañantes en condiciones de salud que requiera la atención de personal especializado, mujeres con trastornos psiquiátricos o que pongan en riesgo la convivencia e integridad de las demás usuarias y la del personal. En los casos antes descritos, el albergue solo ofrecerá orientación referente a la situación de violencia doméstica, pensión de alimentos, guarda u otros procesos derivados.
6. Toda mujer, al momento de su ingreso, firmará un Acta de Compromiso y de Aceptación de los requisitos y normas de convivencia de la Casa Albergue.

## **REQUISITOS DE PERMANENCIA**

1. La Casa Albergue es de carácter temporal y como tal las mujeres pueden permanecer desde un día hasta tres meses, terminado este período, el equipo interdisciplinario del albergue, junto con la usuaria, analizarán la situación y se podrá prorrogar hasta 30 días su permanencia. En casos excepcionales el personal técnico de la Casa Albergue definirá el tiempo de prorroga.

El egreso de una usuaria de la Casa Albergue se puede dar por alguna de las siguientes razones:

2. Por decisión propia de la usuaria, en éste caso ella deberá notificar de manera verbal y escrita al personal técnico, el motivo de su salida (salvo que exista orden contraria por autoridad competente).
3. Cuando la usuaria no desee continuar su estadía en el albergue, aún en conocimiento de las recomendaciones del equipo técnico, se respetará su decisión de salida y firmará una constancia de haber recibido la información, donde asume la responsabilidad de la decisión que ha tomado y en caso de que su salida represente un riesgo para sus hijos/as se coordinará con el Juzgado de Niñez y Adolescencia y/o la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF).
4. Por el no cumplimiento de los principios y normas de convivencia de la institución.
5. Mujeres que durante su estadía en el albergue, se le detecten problemas de adicción a sustancias nocivas o ilícitas, psiquiátricos o de salud mental que impidan su adecuada adaptación al Albergue o pongan en riesgo la convivencia e integridad de las demás usuarias, sus hijos/as y la del personal, serán referidas a las respectivas instancias de atención pertinentes al caso, para su egreso del albergue.

## **4.6. DERECHOS Y DEBERES DE LAS USUARIAS HIJOS E HIJAS, DE LA CASA ALBERGUE NUEVA VIDA**

#### **4.6.1 PRINCIPIOS GENERALES**

Todas las actuaciones de este Albergue y de sus profesionales estarán inspiradas en los principios de los Derechos Humanos y las libertades fundamentales, el goce y ejercicio de tales derechos y libertades. Convención CEDAW y Belén Do Para.

#### **4.6.2. DERECHOS**

- A recibir un servicio que garantice la dignidad de las personas destinatarias del mismo.
- A la cobertura de las necesidades básicas: alimentación, alojamiento, higiene y a participar en los distintos programas que le desarrollen su autonomía.
- A ser respetada por su condición social, étnica, de nacionalidad, ideológica, libertad de opinión, pensamiento y religión.
- A preservar la intimidad de la persona y la confidencialidad de los datos y actuaciones con la mujer y sus hijos e hijas.
- A que se les informe, de forma comprensible y adecuada, previamente a la realización de cualquier actuación, a fin de que manifiesten su consentimiento con suficiente conocimiento y libertad.
- A recibir información sobre los servicios y prestaciones a las que pueden acceder por su situación de víctimas de violencia doméstica.
- A que en su expediente quede constancia escrita de todas las actuaciones realizadas a nivel social, legal y psicológico, encaminadas a la resolución de su problemática y que se mantenga la confidencialidad de toda la información relacionada con su atención.
- A un trato respetuoso y a una asistencia individualizada por parte del personal técnico y administrativo del albergue.
- A disfrutar de un ambiente adecuado, como instrumento básico de una existencia saludable.

- A presentar sus opiniones o sugerencias respecto a los servicios prestados, así como sobre las instalaciones o las profesionales que las han atendido.

- A la salida voluntaria de la Casa Albergue, cuando no deseen continuar con la asistencia que se les ofrece, aún en contra de las recomendaciones del equipo técnico.

#### **4.6.3 DEBERES**

- ♀ Cuidar su salud, aseo personal y el de sus hijos e hijas.
- ♀ Mantener limpia y ordenada tanto su habitación como las zonas comunes, especialmente cuando de no hacerlo se puedan derivar riesgos y perjuicios para la salud y el bienestar de las demás personas albergadas.
- ♀ Dar una información veraz. Facilitando todos los datos que sean necesarios para una atención integral, de su situación socio- económica, legal y psicológica.
- ♀ Participar de los distintos programas del albergue para su empoderamiento y autonomía.
- ♀ Cumplir con los principios y normas de convivencia, horarios establecidos en el Centro, para contribuir a la buena convivencia en el mismo y con las demás mujeres, niños y niñas albergados/as.
- ♀ Mantener el debido respeto a la dignidad del resto de las mujeres, niños niñas albergados y al personal que presta sus servicios en el mismo.
- ♀ Responsabilizarse del buen uso de las instalaciones, mobiliario, enseres y objetos comunes, cuidándolos y colaborando con su mantenimiento, con el fin de garantizar su conservación y funcionamiento para su uso por otras ciudadanas.
- ♀ Cumplir y respetar las medidas de seguridad y protección encaminadas a la prevención de riesgos y protección de las mujeres, niños y niñas albergados/as.
- ♀ Acatar las decisiones/resoluciones de las instancias judiciales y otras instituciones competentes en la materia.

#### **4.7. PRINCIPIOS Y NORMAS DE CONVIVENCIA Y OTROS DOCUMENTOS QUE SON UTILIZADOS EN LAS CASAS ALBERGUES**

Se incluyen en los anexos los siguientes documentos:

- Anexo 1: Principios y Normas de Convivencia
- Anexo 2: Acta de Compromiso del Reglamento

- Anexo 3: Entrevista Inicial
- Anexo 4: Recibo de Pertenencias
- Anexo 5: Devolución de Pertenencias
- Anexo 6: Registro de Egreso Voluntario
- Anexo 7: Registro de Medicamentos
- Anexo 8: Entrada de Artículos Varios
- Anexo 9: Salida de Artículos Varios
- Anexo 10: Horario de Actividades
- Anexo 11: Planificación de Actividades Domésticas (Adultas y Jóvenes mayores de 14 años)
- Anexo 12: Planificación de Actividades Domésticas (Niñas y Niños menores de 14 años)
- Anexo 13: Menú Semanal
- Anexo 14: Ficha de Voluntarias

## **5. PERSONAL DE LA CASA ALBERGUE**

Trabajar con víctimas de violencia requiere profesionales mujeres, que conocimientos sobre las complejas dinámicas involucradas en la problemática de la violencia de género. Además, es importante que el personal de apoyo tenga una actitud personal de respeto hacia las víctimas.

Todo el personal que ingrese a la casa albergue deberá participar en un proceso de inducción.

### **5.1 CONOCIMIENTOS BÁSICOS REQUERIDOS**

Las profesionales involucradas en el proceso de apoyo a mujeres víctimas de violencia doméstica deben tener conocimiento en profundidad de, al menos, los siguientes temas:

- ♀ El sistema sexo-género
- ♀ Dinámica de la violencia doméstica y el contexto en el que ésta sucede: qué es la violencia, tipos de violencia, ciclo de la violencia, dinámicas de poder y control en las relaciones abusivas, efectos de la violencia en la víctima, aspectos sociales, culturales y de género relacionados con el abuso, obstáculos para abandonar una relación violenta, impacto de la violencia en los niños, niñas y adolescentes.



- ♀ Factores e indicadores de riesgo y elaboración de planes de seguridad.
- ♀ Teorías del aprendizaje social de la violencia, teoría del trauma, objetivos y estrategias de la terapia de sobrevivencia.
- ♀ Aspectos legales de la violencia y los derechos que asisten a las víctimas de violencia doméstica.
- ♀ Políticas de confidencialidad, y privacidad y sus límites.
- ♀ Recursos disponibles en la comunidad para la atención a víctimas de violencia de género

## 5.2. ACTITUDES Y HABILIDADES ESENCIALES

- Compromiso personal con la equidad de género y los criterios esenciales de empoderamiento, seguridad y confidencialidad.
- Disposición a desarrollar un trabajo de crecimiento personal y de evaluación permanente de las propias actitudes, mitos, estereotipos y prejuicios en relación a la violencia, incluyendo la propia historia de violencia
- Capacidad para separar las propias ideas, creencias e ideologías, para no invadir o confundir a las usuarias
- Respeto a la diversidad cultural, religiosa, étnica, orientación sexual, y otras.
- Actitud personal de empatía, entendida como la capacidad de ponerse en el lugar de la víctima.
- Habilidades para la escucha activa, sin compadecer ni juzgar.
- Respeto y aceptación, tanto de los sentimientos como las necesidades de las usuarias.
- Capacidad de establecer y aceptar límites.
- Respeto por las decisiones que tome la usuaria, independientemente de las ideas o creencias propias.
- Disposición a respetar el ritmo y el proceso de recuperación de las víctimas.
- Habilidades de negociación y resolución de conflictos.
- Habilidades para el autocuidado personal.
- Alta tolerancia a la frustración.
- Conciencia sobre las propias capacidades y limitaciones.
- Disposición al aprendizaje continuo
- Capacidad y disposición para trabajar en equipo.

### **5.3 CALIFICACIONES NECESARIAS**

- Formación académica en las disciplinas relevantes para el servicio prestado (titulación en derecho, psicología, trabajo social o disciplina equivalente) y/o
- Formación especializada en el área de violencia doméstica.

### **Consideraciones generales para el personal de la Casa Albergue**

-El personal del Albergue estará siempre formado por mujeres capacitadas y sensibilizadas en género y/o violencia (a excepción de la vigilancia policial que se regirá por el Convenio suscrito a tal efecto).

-Garantizarán una relación humana, solidaria, de igualdad y de respeto con las usuarias y entre las miembros del equipo

-Los acompañamientos a las usuarias del Albergue los realizará la funcionaria correspondiente en función de la gestión a realizar, en caso de que esta no pudiera hacerlo el acompañamiento lo realizará otra de las profesionales.

-En los días feriados, vacaciones, permisos y emergencias, las funcionarias de la línea de auxilio y personal auxiliar de la Casa Albergue se suplirán temporalmente unas a otras, tomando en consideración el reglamento interno del INAMU.

-Todas las funcionarias del Albergue se encargarán de llevar actualizado el expediente de la usuaria reflejando en el mismo todas las intervenciones realizadas.

### **5.4 ÁREA ADMINISTRATIVA**

Permite garantizar la organización del funcionamiento interno de la Casa Albergue (asignación de roles, listado de necesidades, registro de salidas, canalización de emergencias, acompañamientos, apoyo a horarios nocturnos, etc.).

Igualmente se incluye en la administración la labor secretarial y contable.

- Abastecimiento.
- Mantenimiento

### **5.4.1 ADMINISTRADORA**

#### **Descripción**

Es el área que se encarga de la administración de los recursos humanos, materiales y financieros del albergue.

#### **Funciones Principales**

Controlar los recursos materiales y financieros:

Controlar Administrar los gastos y caja menuda

Controlar y entregar los materiales y equipos

Responder por el buen uso y preservación de los bienes materiales, equipo, automóvil y mobiliario de la Casa Albergue.

Presentar el reporte mensual de actividades administrativas

Elaborar horarios del personal.

Responder ante la Dirección Administrativa y Dirección de Derechos Humanos del INAMU para garantizar un eficaz funcionamiento de la Casa Albergue.

Responder por el buen funcionamiento del equipo humano bajo su coordinación.

Asegurar condiciones ambientales, alimentarias y sanitarias

Presentar y gestionar proyectos para Casa Albergue, elaborados con el equipo.

Designar al personal para las actividades, capacitaciones u otras funciones que se requieran.

Coordinar las actividades y las distintas funciones de la Casa Albergue.

Otras que le designe su superiora inmediata.

#### **Perfil del puesto**

Licenciatura en Administración de empresas, contabilidad o áreas relacionadas

Conocimientos básicos en Recursos Humanos

Capacidad para manejar conflictos

Capacidad de Organización.

Sensibilidad a la violencia doméstica.

Capacidad para el trabajo en equipo.

Capacidad de introspección.

Capacidad para poner límites.

Actitud no dogmática, abierta.

Identificación con la misión de la Casa Albergue.

Conocimientos en Derechos Humanos

Conocimientos en Enfoque de Género

#### **5.4.2 ASISTENTE DE LA ADMINISTRACIÓN**

##### **Descripción**

Tal como lo indica su nombre es el área encargada de asistir en todas las funciones a la administración, se involucra en todo el proceso de funcionamiento de la casa albergue.

##### **Funciones Principales**

Elaborar bienes y servicio y dar seguimiento las cuales deben ser firmadas por la administradora

Elaborar el inventario de los recursos

Dar seguimiento a las compras de abastecimiento de la Casa Albergue

Elaborar el reporte mensual de actividades administrativas

Otras funciones que le asigne la administradora general.

Otras que le designe su superiora inmediata.

##### **Perfil del puesto**

Experiencia en el ciclo contable, secretarial, administración o áreas similares

Conocimientos de finanzas

Habilidades administrativas

Sensibilidad a la violencia doméstica.

Capacidad para el trabajo en equipo.

Capacidad de introspección.

Capacidad para poner límites.

Actitud no dogmática, abierta.

Identificación con la misión de la Casa Albergue.

Conocimientos en Derechos Humanos y Género.

### 5.4.3 PERSONAL AUXILIAR DEL ALBERGUE

#### Descripción

El área auxiliar del albergue es aquella destinada a realizar las coordinaciones para atender las necesidades y urgencias que se presenten en la casa Albergue y con las usuarias.

#### Funciones Principales:

- Debe recibir a las mujeres, acompañarlas y realizar coordinaciones necesarias a fin de cubrir las urgencias que se presenten.
- Realizar inventario de las pertenencias con las que ingresa la usuaria.
- Custodiar los artículos de valor con los que ingresa la usuaria y entregarlos al momento de su egreso
- Proveer a las usuarias la ropa y otros enseres de uso personal que sean necesarios a su llegada a la Casa Albergue
- Tiene bajo su responsabilidad el buen funcionamiento de la Casa Albergue y garantizar el cumplimiento de los Principios y Normas de Convivencia.
- Registrar todas las incidencias que se produzcan.
- Proporcionar las medicinas prescritas a las usuarias y a sus hijos e hijas.
- Apoyar en actividades, educativas, y de terapia ocupacional de las usuarias, hijas e hijos así como otras actividades que se le asigne.
- El personal deberá laborar turnos rotativos, incluyendo los fines de semanas y días feriados.
- Inspeccionar habitaciones de las usuarias.
- Requisar cualquier artículo no permitido por el reglamento del Albergue.
- Otras que le designe su superiora inmediata.

#### Perfil del Puesto

Cursando estudios universitarios en trabajo social, psicología, carreras afines

Habilidades administrativas

Sensibilidad a la violencia doméstica.

Sensible al género

Capacidad para el trabajo en equipo.

Capacidad de introspección.

Capacidad para poner límites.

Actitud no dogmática, abierta.

Identificación con la misión de la Casa Albergue.

Conocimientos en Derechos Humanos y Género.

#### **5.4.4 PERSONAL DE LA LINEA AUXILIO**

##### **Descripción**

Es el personal encargado de recibir las llamadas de auxilio/información/orientación vía telefónica en el albergue.

##### **Funciones**

- Atender la Línea de Auxilio, y elaboración el informe de registro de llamadas.
- Coordinar con otras instancias de abordaje, la intervención inmediata en materia de violencia doméstica
- Apoyar al personal Asistente del albergue, cuando se estime conveniente

##### **Perfil del Puesto**

Cursando estudios universitarios en trabajo social, psicología, carreras afines

Habilidades administrativas

Sensibilidad a la violencia doméstica.

Sensible al género

Capacidad para el trabajo en equipo.

Capacidad de introspección.

Capacidad para poner límites.

Actitud no dogmática, abierta.

Identificación con la misión de la Casa Albergue.

Conocimientos en Derechos Humanos y Género.

#### **5.4.5 DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE**

##### **Descripción**

Garantiza la movilización del personal de la Casa Albergue, tanto el administrativo como el personal técnico y las usuarias con sus hijas e hijos.

**Funciones principales:**

- Trasladar al personal técnico, y administrativo y usuarias a las diligencias que se requieran
- Ser responsable del uso, mantenimiento y limpieza del auto que se le asigne.
- Solicitar e informar a la administradora del Albergue los insumos necesarios (combustible, salvo conductos u otros).
- Otras que le designe su superiora inmediata.
- Solo recibirá las instrucciones de la Administradora y/o personal técnico.

**Perfil del Puesto**

Preferiblemente mujer

Mínimo educación media completa

Licencia de conducir vigente

Conocimiento de las reglas de tránsito

Capacitación en estrategias de Seguridad

Sensibilidad a la violencia doméstica.

Capacidad para el trabajo en equipo.

Capacidad de introspección.

Capacidad para poner límites.

Actitud no dogmática, abierta.

Identificación con la misión de la Casa Albergue.

Conocimientos en Derechos Humanos y Género.

**5.4.6 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES****Descripción**

Tiene la finalidad de garantizar un ambiente sano, agradable e higiénico en la Casa Albergue

**Funciones**

Limpieza del área externa, áreas comunes

Mantenimiento general (plomería, electricidad, limpieza de equipos entre otros)

Y otras que se le asigne desde la coordinación administrativa.

**Perfil del Puesto**

Preferiblemente mujer

Experiencia en mantenimiento

Educación media como mínimo

Sensibilidad a la violencia doméstica.

Capacidad para el trabajo en equipo.

Capacidad de introspección.

Capacidad para poner límites.

Actitud no dogmática, abierta.

Identificación con la misión de la Casa Albergue.

Conocimientos en Derechos Humanos y Género.

**5.4.7 DEPARTAMENTO DE COCINA****Descripción**

Es el área que se encarga de garantizar una dieta balanceada para las usuarias y sus hijos e hijas de la Casa Albergue.

**Funciones:**

- Preparar los alimentos para las usuarias hijas e hijos.
- Informar a la administración sobre el abastecimiento de los alimentos.
- Asegurar un ambiente sano, agradable e higiénico en la Casa Albergue
- Ser responsable del buen uso de los utensilios de cocina, limpieza y de la dispensa y depósito de alimentos e insumos.
- Llevar el control de los alimentos e informar a la administradora antes de que estos sean agotados.
- Mantener carnet de salud vigente y a la vista.
- Proponer y preparar una dieta balanceada (menú) para las usuarias
- Otras que le designe su superiora inmediata.

**Perfil del Puesto**

Manipuladora de Alimentos con carnet vigente

Mínimo educación media completa

Sensibilidad en la temática de violencia doméstica.

Conocimientos en Derechos Humanos y Género.

Sensible al género

Capacidad para el trabajo en equipo.



Capacidad de introspección.  
Capacidad para poner límites.  
Actitud no dogmática, abierta.  
Identificación con la misión de la Casa Albergue.

#### **5.4.8 DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD**

##### **Descripción**

Este servicio lo presta la Policía Nacional de Panamá a través de un Convenio suscrito a tal efecto.

##### **Funciones**

Mantener como prioridad una actitud de alerta ante cualquier situación que atente contra la seguridad de las personas albergadas y/o el personal  
Mantener la seguridad dentro de toda la instalación del albergue  
Mantener en buenas condiciones el equipo de seguridad

#### **5.5. ÁREA TÉCNICA**

En la Casa Albergue se abordan los casos de manera integral: social, psicológica, legal y en potenciación de capacidades. Como señalamos anteriormente, el objetivo principal del albergue es la urgencia de evitar una situación de riesgo.

Durante su estancia en la casa albergue, se presentan a las mujeres toda la gama de derechos que el Estado Panameño les brinda; se trabaja sobre sus derechos humanos para que ellas mismas puedan identificar cuáles y en qué grado han sido violados; para que puedan tener acceso a los instrumentos que brinda la justicia y conocer con qué recursos legales cuentan para la restauración de sus derechos. Ellas son dueñas de su vida y de sus decisiones.

Estos aspectos son las líneas fundamentales sobre las que se rige el accionar del personal técnico de la casa albergue.

## 5.5.1 COORDINACIÓN DEL AREA TÉCNICA

### Descripción

La coordinadora del área técnica debe fortalecer el trabajo multidisciplinario e interdisciplinario ya que varios enfoques permiten tratar un caso de manera integral y redundante en un mejor apoyo a la usuaria.

### Funciones

Elaborar con todo el equipo los planes operativos y estratégicos

Presentar informes técnicos de los programas y de la situación de las usuarias

Coordinar las reuniones con el equipo técnico para discusión de casos.

Coordinar la planificación y ejecución de acciones para el fortalecimiento de las usuarias y personal técnico del albergue.

Presentar informes del Registro General de usuarias, niños y niñas que ingresan y egresan a la Casa Albergue.

Garantizar el cumplimiento de los reglamentos del Albergue por parte de las usuarias.

Dar seguimiento a cumplimiento de los convenios.

Debe asegurar que se realiza un registro eficiente y completo de todos los casos atendidos, asimismo, se encargará de que el expediente de la usuaria se encuentre actualizado.

### Perfil del Puesto

Licenciatura en ciencias sociales

Habilidad para relacionarse

Capacidad y habilidad de detección de necesidades

Conocimientos en Derechos Humanos y Género.

Sensibilidad a la violencia doméstica.

Capacidad para el trabajo en equipo.

Capacidad de introspección.

Capacidad para poner límites.

Actitud no dogmática, abierta.

Identificación con la misión de la Casa Albergue.

## 5.5.2 DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

### Descripción

Este departamento brinda alternativas de apoyo a las necesidades básicas inmediatas de las mujeres, con la finalidad de efectuar las coordinaciones necesarias para facilitar el proceso de atención integral que brinda la institución.

El Departamento de Trabajo Social surge por la necesidad de apoyar el desarrollo de las potencialidades de las personas usuarias del albergue, enfocado a la solución de problemas en sus distintas necesidades asistenciales, laborales, económicas, educativas, de vivienda, médicas y otras; todas ellas indispensables para iniciar el cambio hacia un nuevo proyecto de vida autónomo.

Se realizan las evaluaciones sociales pertinentes al caso.

### Objetivos

Ayudar al fortalecimiento de las potencialidades biopsicosociales de las sobrevivientes de violencia doméstica, reconociendo las complejidades del entorno y de sus interacciones, para facilitar los cambios personales y familiares que garanticen la igualdad.

Ofrecer mediante diferentes metodologías y técnicas información y orientación a las usuarias sobre los recursos y posibilidades existentes. De ser necesario apoyar a la usuaria en algunas de las gestiones administrativas que se requieren para romper el círculo de la violencia doméstica.

### Funciones

- ♀ Recibir a las mujeres, en primera instancia al momento en que llegan a solicitar apoyo. En caso que no este disponible la recibirá la Psicóloga.
- ♀ Acompañar asertivamente el proceso de desahogo emocional (Ver 3.2.)
- ♀ Identificar conjuntamente con la usuaria sus necesidades y prioridades.
- ♀ Realizar un estudio social de la usuaria y su núcleo familiar, incluyendo aspectos como:
  - Recursos personales (educación, experiencia laboral)
  - Recursos familiares
  - Nivel de ingreso económico
  - Situación de vivienda

- Necesidades médicas de la usuaria y sus dependientes
- Cobertura médica
- Dinámica familiar y necesidades de la familia
- Necesidades sentidas
- ♀ Acompañar a las usuarias en la definición de objetivos y metas específicas
- ♀ Apoyar a la usuaria en la identificación de sus capacidades y fortalezas para alcanzar sus objetivos.
- ♀ Proporcionar información a la usuaria sobre los recursos sociales disponibles en la comunidad y sobre los trámites necesarios para acceder a ellos.
- ♀ Proporcionar información sobre el Albergue, sus requisitos de acceso y normas y principios de convivencia.
- ♀ Coordinar con instancias o instituciones el apoyo para mejorar su condición actual (en las aéreas de salud, vivienda, educación, capacitación y laboral y otros)
- ♀ Elaborar informes sociales necesarios para solicitar la colaboración de otras instituciones.
- ♀ Documentar la intervención y trámites realizados en el expediente personal de la usuaria.
- ♀ Apoyar las actividades de educación y concientización de las usuarias sus hijos e hijas.
  
- ♀ Elaborar y ejecutar un Plan de Trabajo de sus funciones y rendir informes de las actividades realizadas.

**Perfil del Puesto**

Licenciada en Trabajo Social, con idoneidad

Sensibilidad a la violencia doméstica.

Conocimientos en Derechos Humanos y Género.

Capacidad para el trabajo en equipo.

Capacidad de introspección.

Capacidad para poner límites.

Actitud no dogmática, abierta.

Identificación con la misión de la Casa Albergue.

### 5.5.3 DEPARTAMENTO DE PSICÓLOGIA

#### Objetivo

Garantizar actividades cotidianas terapéuticas en el albergue, creando espacios adecuados para que las usuarias puedan pensar, definir, compartir sentimientos, y creencias, y tomar decisiones.

#### Descripción

Este departamento requiere de un espacio privado para la terapia y un espacio grupal estructurado que apunte a: la reivindicación del derecho a vivir sin violencia, el nombrar los sentimientos, la autoafirmación y autodeterminación, la recuperación de la palabra, la reapropiación del cuerpo y la sexualidad, la construcción de un nuevo lugar para sí en la relación con los demás, a fin de romper el aislamiento que impide el desarrollo personal, el fortalecimiento del vínculo entre la madre y los menores a su cargo.

Los servicios de Apoyo Emocional (o Consejería Psicológica) tienen como objetivo ayudar a la víctima a recuperar el control de su vida, partiendo del fortalecimiento de sus habilidades y capacidades. Se priorizará paulatinamente el carácter colectivo y grupal de la atención, para poner en juego las habilidades y destrezas de empoderamiento que las víctimas van adquiriendo.

En el marco de un programa de violencia de género, la Consejería Psicológica no se realiza desde una perspectiva meramente psicopatológica, sino que se concibe más como un medio para favorecer el desahogo emocional y el empoderamiento. La Consejería puede ser un espacio para sensibilizar y educar sobre mitos y realidades en torno a las dinámicas implicadas en la violencia doméstica y los mecanismos de afrontamiento. Debe proporcionar apoyo, afirmación y validación de los sentimientos que experimentan las víctimas de violencia. Y revisar los Planes de Seguridad con la víctima y sus dependientes.

En términos generales, la intervención psicológica con mujeres víctimas de violencia ha de estar orientada al logro de los siguientes procesos:

- ♀ Aumentar la seguridad de la víctima y de sus dependientes. La elaboración y revisión de los Planes de Seguridad debe ser una prioridad.

♀ Ayudarla a recuperar el control de su vida:

- Hacer comprender a la mujer que ella no es responsables de la violencia que su pareja ha decidido utilizar contra ella, que el único responsable es el agresor y que no está en manos de la mujer cambiar el comportamiento de éste. Se debe transmitir a la víctima que la violencia es un delito y que nada justifica los malos tratos.
- Confrontar las creencias tradicionales acerca de los roles de género y las actitudes sexistas, que justifican y legitiman la violencia doméstica. Entender que la violencia que sufre es parte de un problema social más amplio, ayudará a la mujer a tener una perspectiva diferente sobre su situación
- Fortalecer sus capacidades y habilidades.
- Promover el empoderamiento, ayudando a la mujer a desarrollar estrategias que le proporcionen un sentido de estar en control de su propia vida.
- Aprender y/o mejorar estilos eficaces de afrontamiento, de solución de problemas y toma de decisiones.
- Fortalecer el aprendizaje de nuevas habilidades que fomenten la independencia (emocional, económica), las relaciones personales y sociales.
- Fomentar una comunicación y habilidades sociales adecuadas.
- Mejorar el manejo de las relaciones familiares y los estilos de crianza.
- Ayudarla a proyectarse hacia el futuro: analizar necesidades, alternativas factibles y posibles impactos (positivos y negativos) de las mismas y planificar acciones para llevar a cabo las decisiones tomadas.
- Facilitar el espacio para que la usuaria tenga oportunidad de expresar sus emociones, sobre todo de los sentimientos contradictorios hacia el agresor.
  
- Ayudarla a desarrollar mecanismos de afrontamiento eficaces frente a los traumas y el estrés generados por la violencia, para el caso de que esta suceda de nuevo.

## Funciones

- ♀ Coordinar lo relativo a la formación del grupo de apoyo.
- ♀ Elaborar evaluaciones e informes psicológicos de las usuarias y de sus hijas e hijos.

- ♀ Documentar la intervención y trámites realizados en el expediente personal de la usuaria.
- ♀ Elaborar y ejecutar el Plan de Trabajo del albergue y rendir informes de las actividades realizadas.
- ♀ Participar de actividades de formación, capacitación u otra actividad que la institución le solicite.
- ♀ Apoyar las actividades de educación, concientización, terapia ocupacional y atención emocional de las usuarias sus hijos e hijas.
- ♀ Elaborar y ejecutar un Plan de Trabajo de sus funciones y rendir informes de las actividades realizadas.

### **Perfil del puesto**

Licenciada en Psicología, con idoneidad

Sensibilidad a la violencia doméstica.

Conocimientos en Derechos Humanos y Género.

Capacidad para el trabajo en equipo.

Capacidad de introspección.

Capacidad para poner límites.

Actitud no dogmática, abierta.

Identificación con la misión de la Casa Albergue.

## **5.5. 4 DEPARTAMENTO DE ASESORIA LEGAL**

### **Descripción**

Brinda a las mujeres y a sus hijos e hijas víctimas de violencia doméstica herramientas para construir una vida en la que se garanticen sus derechos humanos y un respeto absoluto, mediante el acceso de la justicia de una forma equitativa y expedita, con el objeto de que gocen de seguridad física, psicológica, patrimonial, y lograr la armonía en la familia.

### **Objetivo**

Garantizar que las mujeres conozcan sus derechos humanos en forma clara y precisa a través de los grupos de información y de las asesorías individuales que se brindan en el departamento, para que conozcan los recursos legales, individuales, e institucionales con los que cuenta para encontrar una respuesta adecuada a sus necesidades.

Es el área encargada de orientar y asesorar a las usuarias del Albergue, así como a aquellas mujeres egresadas; sobre los procesos y trámites legales, a fin de obtener los mejores resultados para ellas, sus hijas e hijos.

**Funciones:**

- ♀ Realizar entrevistas a las usuarias a fin de obtener información relativa a su situación legal, denuncias y demás información jurídica pertinente.
- ♀ Informar y orientar a las usuarias sobre sus derechos como mujer y víctima de delito.
- ♀ Acompañar a las usuarias durante su estadía en el Albergue, en la realización de los trámites legales:
  - recuperación de los bienes muebles y personales en coordinación con las autoridades pertinentes.
  - Acompañar y asesorar a la usuaria si esta lo solicita en la gestión de pensión alimenticia.
  - Acompañar a la usuaria si tiene que declarar, ampliar o realizar diligencia por nuevos hechos de violencia.
  - Acompañar en la ejecución de las Medidas de Protección.
- ♀ Documentar la intervención y trámites realizados en el expediente personal de la usuaria.
- ♀ A partir del egreso de la usuaria del Albergue:
  - Mantener una adecuada coordinación con las autoridades a fin de que se brinde la atención debida a las víctimas.
  - Coordinar con la Policía Nacional del área, el nuevo domicilio de la usuaria, para que le brinde la protección correspondiente.
  - Informar a las autoridades competentes sobre la confidencialidad del domicilio temporal de la usuaria en el Albergue.
  - Proporcionar seguimiento a los procesos de las usuarias egresadas del Albergue que lo solicitan.
- ♀ Elaborar y ejecutar el Plan de Trabajo de sus funciones y rendir informes de las actividades realizadas.
- ♀ Participar de actividades de formación, capacitación u otra actividad que la institución le solicite.

**Perfil del puesto**

Licenciada en Derecho, con idoneidad



Sensibilidad a la violencia doméstica.  
Conocimientos en Derechos Humanos y Género.  
Capacidad para el trabajo en equipo.  
Capacidad de introspección.  
Capacidad para poner límites.  
Actitud no dogmática, abierta.  
Identificación con la misión de la Casa Albergue.

### **5.5.5 DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN**

#### **Descripción**

Es el departamento que se encarga de contribuir de manera efectiva al desarrollo psicosocial de las usuarias y sus hijos e hijas, a través de acciones educativas, culturales y recreativas para la prevención de la violencia, y el cuidado de su salud física, mental, sexual y reproductiva, entre otras, en coordinación con los otros departamentos que realizan actividades que contribuyen al desarrollo integral.

Igualmente se encarga de garantizar la continuidad del ciclo escolar de los hijos e hijas de las mujeres que deciden entrar al albergue. Establece las coordinaciones necesarias con el Ministerio de Educación, para que la situación de violencia domestica no interrumpa el proceso de enseñanza y aprendizaje de los/as menores de edad involucrados/as.

#### **Objetivo**

Desarrollar habilidades y destrezas que permitan, recuperar el control de su vida, así como aprender nuevas alternativas de solución a los conflictos de una manera no violenta y asertiva aplicándolo al desarrollo de un plan de vida efectivo.

#### **Funciones:**

- ♀ Coordinar el proceso escolar de niños y niñas que ingresan en la Casa Albergue
- ♀ Coordinar con otras instituciones siempre que sea necesario para asegurar el cumplimiento de sus necesidades educativas, didácticas y lúdicas.
- ♀ Realizar la atención educativa, didáctica y lúdica niños, niñas y adolescentes que no se encuentran escolarizados.
- ♀ Coordinar y organizar actividades para la recreación, capacitación y/o formación (jardinería, ejercicios físicos, manualidades, y otras que pudieran darse) de las usuarias.

- ♀ Coordinar capacitaciones, talleres (INADEH, MEDUCA, AMPYMES) y programas educativos a los que puedan tener acceso las usuarias.
- ♀ Elaborar un Plan de capacitación permanente para el personal de la Casa Albergue
- ♀ Coordinar con la Dirección de Desarrollo Humano y Económico la implementación de actividades de información, educación y comunicación para el personal de casa albergue.
- ♀ Elaborar y ejecutar el Plan de Trabajo del albergue y rendir informes de las actividades realizadas.
- ♀ Elaborar, ejecutar y coordinar un Plan de Trabajo Recreativo para las niñas y los niños y rendir los informes pertinentes.
- ♀ Elaborar y ejecutar el Plan de Trabajo del albergue y rendir informes de las actividades realizadas.
- ♀ Participar de actividades de formación, capacitación u otra actividad que la institución le solicite.

### **Descripción del Puesto**

Perfil profesional: Licenciatura en educación primaria y premedia.

Sensibilidad a la violencia doméstica.

Capacidad para el trabajo en equipo.

Capacidad de introspección.

Capacidad para poner límites.

Actitud no dogmática, abierta.

Identificación con la misión de la Casa Albergue.

Conocimientos en Derechos Humanos y Género.

### **5.5.6 ASISTENTE EN ATENCIÓN A NIÑAS Y NIÑOS**

#### **Descripción**

Es el área que se encarga de garantizar que se desarrollen actividades educativas y recreativas en la Casa Albergue para los niños y niñas de las usuarias.

#### **Funciones**

- ♀ Responsable de la vigilancia, cuidado y recreación de las/los niñas y niños de las usuarias de la Casa Albergue
- ♀ Elaborar, ejecutar y coordinar un Plan de Trabajo Recreativo para las niñas y los

niños y rendir los informes pertinentes.

♀ Apoyar a la educadora en aquellas actividades que sean pertinentes.

Nota: estas funciones se pueden llevar a cabo con el apoyo de aquellas albergadas que voluntariamente deseen participar.

### **Perfil del Puesto**

Maestra Pre-escolar y/o primaria

Con conocimientos en trabajo con niños y niñas

Sensibilidad a la violencia doméstica.

Capacidad para el trabajo en equipo.

Capacidad de introspección.

Capacidad para poner límites.

Actitud no dogmática, abierta.

Identificación con la misión de la Casa Albergue.

Conocimientos en Derechos Humanos y Género.

### **5.5.7 PERSONAL VOLUNTARIO**

Se admitirá personal voluntario en la medida que se requiera para la ejecución de los programas en beneficio de las usuarias; con previa autorización de la Dirección de Derechos Humanos, en coordinación con el equipo técnico y administrativo de la Casa Albergue. Respetando la confidencialidad del Albergue así como de las mujeres y niñas y niños albergados/as.

No se aprobará la participación de prácticas profesionales o supervisión dentro del área del albergue, porque no garantiza la confidencialidad.

### **Perfil del personal voluntario**

Profesionales de las ciencias sociales, educativas, salud.

Sensibilidad a la violencia doméstica.

Conocimientos en Derechos Humanos y Género.

Capacidad para el trabajo en equipo.

Capacidad de introspección.

Capacidad para poner límites.

Actitud no dogmática, abierta.

Identificación con la misión de la Casa Albergue.

## 6. FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN

### 6.1 ENTREVISTA INICIAL

El contacto inicial de la usuaria con el servicio de atención se puede establecer por distintas vías, ya sea que la usuaria se presente personalmente en las instalaciones, contacte por vías telefónica o venga referida por otra institución mediante informe. En cualquiera de las distintas modalidades, el contacto inicial es un momento clave para el establecimiento de una relación de confianza, aceptación, calidez y respeto.

Se recibe a la usuaria en un lugar tranquilo y confortable. La persona encargada de recibirla será la trabajadora social, en caso de no encontrarse, la psicóloga, y en ausencia de ambas el personal auxiliar ó de la línea de auxilio.

Cuando solamente se encuentre el personal auxiliar ó de la línea de auxilio, este se encargará de tomar los datos básicos, verificar si cumple con los requisitos de ingreso. Una vez ingrese se le informa que el equipo técnico evaluará su situación.

El objetivo de la entrevista inicial es recabar información sobre la situación de la mujer y clarificar qué tipo de apoyo necesita y cuál se le puede ofrecer. Informar sobre el funcionamiento del albergue y dar a conocer los principios y normas de convivencia.

Si bien el objetivo principal de la Entrevista Inicial es identificar las necesidades y expectativas de la usuaria, este primer encuentro es ya el inicio del proceso de apoyo y, es por tanto, un momento ideal para ayudar a la usuaria a reflexionar sobre su situación, se debe:

- ♀ Animar a la usuaria a contar su experiencia.
- ♀ Creer y validar la experiencia de la víctima, aun cuando el recuento que ella hace de sus vivencias sea confuso o inconsistente.
- ♀ Se debe transmitir a la usuaria que se es consciente del peligro potencial de su situación.
- ♀ Reconocer las fortalezas y las estrategias utilizadas por la usuaria para sobrevivir a la violencia, empezando por la valentía mostrada al romper el silencio y solicitar ayuda.

- ♀ En ocasiones, las víctimas tienen dificultades para contar qué les ha pasado. Es muy importante respetar el ritmo de la usuaria, sin presionarla ni impacientarse.
- ♀ Es muy posible además que al contar su historia de maltrato, la víctima se vea desbordada por las emociones. La profesional debe estar preparada para aceptar y validar estas emociones y para ayudar a la usuaria a identificarlas.
- ♀ La atención debe estar centrada en la situación y necesidades de la víctima. Documentar el caso y llenar los formularios pertinentes es un componente importante y necesario de la intervención, pero nunca es el objetivo de la misma.
- ♀ En caso de que sea necesario, se debe dar contención y ayudar a la víctima a recuperar el control emocional.
- ♀ Se explica a la usuaria porque se está haciendo la entrevista y se le están preguntando determinadas cuestiones.
- ♀ Se clarifican la situación, necesidades y expectativas de la usuaria. La entrevista inicial debe estar dirigida a recoger información que permita: Ayudar a establecer la motivación de la usuaria para contactar el servicio y clarificar sus propósitos y expectativas.
- ♀ Obtener información sobre la naturaleza y frecuencia de los distintos tipos de abusos. Las profesionales deben estar familiarizadas con las investigaciones que muestran como frecuentemente las víctimas niegan o minimizan los abusos.
- ♀ Determinar si existe violencia hacia otros miembros de la familia, especialmente a niños, niñas y personas dependientes.
- ♀ Determinar si el tipo de abuso puede incluir comportamientos criminales.
- ♀ Obtener información sobre factores de contexto considerados relevantes (por ejemplo, separación reciente del agresor, uso de alcohol o drogas, aislamiento geográfico o social, situación económica, cuestiones relacionados con la paternidad o guarda-custodia de los hijos e hijas).
- ♀ Determinar si existe alguna denuncia policial y si hay alguna orden de protección vigente o pasada, si ha habido violación de estas órdenes y si se ha producido acoso, intimidación o amenaza.
- ♀ Evaluar el impacto físico, emocional y social de la violencia y el significado que la propia mujer le da a su situación.

- ♀ Identificar qué cosas ha intentado la usuaria para cambiar su situación, cuáles de ellas han funcionado y cuáles no.
- ♀ Determinar a qué grado la mujer minimiza la violencia.
- ♀ Determinar a qué grado la mujer se culpa a sí misma por la violencia.
- ♀ Evaluar el grado de aislamiento de la víctima, si alguien está al tanto de su situación y las redes de apoyo con las que cuenta.
- ♀ Destacar los aspectos personales, familiares, sociales y judiciales que pueden ser facilitadores o posibles obstáculos para el proceso de apoyo.
- ♀ Explorar sus métodos de afrontamiento e identificar los recursos personales y sociales de los que dispone la víctima para hacer frente a la situación de violencia.
- ♀ Evaluar el conocimiento de la mujer sobre sus derechos y sobre los servicios de emergencia disponibles (refugio, policía, ayuda legal...).
- ♀ Una vez clarificada la situación y necesidades de la mujer, se le da información sobre los servicios que la institución ofrece.

No todas las necesidades de la usuaria pueden ser cubiertas por la institución, con lo cual se le proporcionará orientación e información sobre otros servicios a los cuales pueden ser referidas.

## **6.2 PLAN DE INTERVENCIÓN**

Una vez que en la Entrevista Inicial se han identificado las necesidades y expectativas de la usuaria y se ha determinado que los servicios que ofrece la institución pueden serles de utilidad, se procede a elaborar un Plan de Trabajo.

### **6.2.1 Diseño del Plan**

El Plan de Trabajo es una hoja de ruta en la que la usuaria, con el acompañamiento del personal de apoyo, se va marcando metas específicas y va identificando los pasos a seguir para lograr esas metas intermedias, orientadas al objetivo final de iniciar una vida autónoma y libre de violencia.

**Lineamientos para acompañar a la usuaria en su Plan de Trabajo:**

- ♀ Cada Plan es individual y se centra en los objetivos y preferencias de cada usuaria en concreto. No se puede definir un Plan de Trabajo sin la participación activa de la usuaria.
- ♀ El Plan sólo debe incluir objetivos realistas, que puedan ser alcanzados dentro del marco de los servicios ofrecidos y el tiempo de estadía, para evitar sobrecargar a la usuaria, crear falsas expectativas o provocar decepciones por los pocos avances percibidos.
- ♀ Conforme la usuaria va avanzando en sus objetivos, el Plan de Trabajo debe ir incluyendo objetivos a mediano y largo plazo. El ritmo del proceso lo marca la usuaria.
- ♀ Iniciar una vida libre de violencia es un proceso lleno de obstáculos personales y sociales y en el que, por tanto, se dan avances y retrocesos. Parte del proceso de atención consiste en apoyar y animar a la usuaria en los momentos de desánimo, así como reconocer y celebrar sus logros y avances.
- ♀ Cada Plan es un proceso vivo y continuo y, por tanto, tiene que ser revisado y actualizado de forma regular, en función de los cambios en las circunstancias o necesidades de la usuaria.
- ♀ Es esencial mantener límites personales. La función de los servicios no es arreglar o hacerse responsable de la vida de las usuarias. Son éstas las responsables de alcanzar sus propios objetivos.

**6.2.2 Plan de Intervención**

El Plan de intervención puede involucrar a distintos tipos de servicios de atención especializada: apoyo emocional, orientación legal, trabajo social, entre otros. La profesional que acompaña a la usuaria en la definición de su Plan de intervención es también la responsable de coordinar y dar seguimiento al trabajo de los distintos servicios involucrados en el proceso de apoyo.

El Plan de intervención debe documentarse y archivarse en el expediente personal de la usuaria, incluyendo, entre otra, la siguiente información:

- ♀ Necesidades y prioridades expresadas por la usuaria
- ♀ Objetivos marcados y estrategias de intervención

♀ Referencias realizadas: tipo y objetivo de la referencia

Criterios para la elaboración del Plan de intervención

En función del momento en el que la mujer solicita ayuda, de su contexto y su nivel de riesgo, el Plan de intervención debe priorizar ciertas actuaciones:

- ♀ Si la mujer está todavía sufriendo una situación de violencia y no se encuentra en trámites de separación, lo más urgente es valorar el riesgo real y los recursos de apoyo social y familiar de los que dispone. La definición y puesta en práctica de un Plan de Seguridad han de ser las tareas prioritarias en estos casos. La sensibilización e información sobre los significados y dinámicas de la violencia doméstica, sus impactos en la salud y bienestar de la víctima y sus hijos e hijas, así como los derechos legales que asisten a las víctimas de violencia son igualmente componentes básicos del plan de intervención.
- ♀ Si la mujer está todavía sufriendo violencia, pero se encuentra ya en trámites de separación, hay que tener presente que ésta es una situación de alto riesgo, por lo cual se debe prestar especial atención al peligro de nuevos episodios violentos. El proceso de apoyo tiene que centrarse en potenciar los argumentos que sostienen su decisión de separación, proporcionando -si es necesario- apoyo psicológico para afrontar los trámites y decisiones judiciales y familiares con el menor costo psicológico y la mayor efectividad. Asimismo, las profesionales de apoyo deben asistir a la mujer en referir los procesos pertinentes a las instancias que se requieran. Acompañamiento y asesoramiento en el trámite de medidas de protección.
- ♀ Si la mujer acude tras finalizar el proceso de separación, nuevamente habrá que valorar los riesgos potenciales y actuar en consecuencia. Es prioritario que la mujer tenga diseñado su Plan de Seguridad y reconozca las señales de alarma ante situaciones de acoso que puedan surgir, sobre todo con relación al manejo del régimen de visitas con los/as hijos/as y ante la adquisición o restablecimiento de conductas de independencia y autonomía de la mujer. Los servicios de atención deben centrarse en prestar los



apoyos necesarios para fortalecer el proceso de empoderamiento iniciado por la mujer. Resultan claves en este sentido los servicios de apoyo psicológico dirigidos a la reparación de los daños emocionales provocados por la violencia. Igualmente importantes son los servicios sociales dirigidos a orientar en vías de obtener una autonomía social y económica de la mujer y los servicios legales orientados a garantizar el acceso a la justicia.

### 6.3 SEGUIMIENTO

El proceso de Seguimiento tiene como objetivo verificar el estado y situación de las mujeres que han recibido atención en la institución o que han sido referidas a otras instituciones.

Aun cuando el Seguimiento es un componente fundamental en el proceso de atención a víctimas de violencia doméstica, su ejecución presenta grandes retos para las instituciones, tanto por los recursos necesarios para llevarlo a cabo como por el riesgo potencial en el que puede situar a algunas víctimas. Siempre hay que tener muy presente que el objetivo primero y último de toda intervención es incrementar la seguridad de las víctimas y nunca ponerla en una situación de mayor riesgo de violencia.

Preferiblemente, el proceso de Seguimiento debe estar dirigido por una o más personas integradas en el equipo de Trabajo Social, que generen una articulación interinstitucional, para verificar los avances del Plan de Trabajo de la víctima y culminen los procesos para los cierres de los casos.

Para facilitar el proceso de Seguimiento, el servicio debe mantener un expediente absolutamente confidencial de la usuaria que contenga:

- ♀ Los datos de localización de la usuaria y de las personas que integran su red de apoyo.
- ♀ Un resumen de su expediente clínico, fundamentalmente en lo que se refiere a las atenciones médicas vinculadas con su situación de violencia.
- ♀ Hoja de evaluación del riesgo y datos esenciales del Plan de Seguridad diseñado.
- ♀ Registro de las intervenciones practicadas por el personal de apoyo.
- ♀ Listado de las instituciones a las que ha sido referida y los resultados reportados de esa referencia.

**Lineamientos para el proceso de Seguimiento:**

- ♀ Cuando se refiere a una usuaria a otra institución, se le deben proponer una o varias entrevistas de seguimiento.
- ♀ Realizar un monitoreo periódico de a las instituciones de referencia para verificar el estado de los casos que les han sido referidos.
- ♀ Acordar con la usuaria un plan de llamadas telefónicas o visitas domiciliarias para conocer su situación y sus condiciones de seguridad.
- ♀ En el caso de que una usuaria haya abandonado el proceso de apoyo, se debe analizar la conveniencia de realizarle una visita domiciliaria o una llamada telefónica, siempre y cuando esto no suponga un riesgo para ella.
- ♀ No contactar a una usuaria sin el consentimiento previo de ésta.
- ♀ El término de seguimiento, luego de su egreso del albergue será dentro de un período de 6 meses.

El proceso de Seguimiento debe ser documentado en el expediente personal de la usuaria.

**6.4 REFERENCIAS A OTRAS INSTITUCIONES**

La recuperación de los daños físicos, emocionales y sociales provocados por la violencia doméstica es un proceso en el que los servicios de atención tienen el papel de acompañar a la víctima y ayudarla a encontrar los medios para satisfacer sus diversas necesidades. Sucede con frecuencia que una única institución no tiene la capacidad ni los recursos para dar respuesta a todas las necesidades sentidas por la víctima. En estos casos, es responsabilidad de la institución coordinar con otras instancias la solicitud de apoyo.

**Lineamientos**

A fin de realizar una referencia adecuada y relevante se recomienda tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- ♀ El personal de apoyo debe discutir con la usuaria todas sus necesidades potenciales (legales, médicas, apoyo psiquiátrico, apoyo psicológico, tratamiento de adicciones, transporte, vivienda, educación, empleo...). Si no existen instituciones que puedan ayudar a la mujer en sus necesidades, o bien existen pero tienen una larga lista de espera o son muy caras, las profesionales de apoyo deben ser honestas y realistas con las usuarias acerca de la disponibilidad de recursos.

- ♀ Los protocolos entre instituciones determinarán el mecanismo de referencia. Es obligación de las profesionales de apoyo conocer todos los protocolos relevantes y, si es necesario, contribuir a desarrollarlos.
- ♀ Sólo se debe referir a las usuarias a aquellas instituciones que tienen políticas y prácticas informadas por un enfoque de derechos humanos y perspectiva de género.
- ♀ Nunca referir a una mujer víctima de violencia doméstica a servicios de terapia familiar o de mediación.
- ♀ El personal de apoyo debe asegurarse de que la usuaria a quien se está refiriendo:
  - ♀ Está al tanto del propósito de la referencia.
  - ♀ Tiene una imagen clara del tipo de atención prestada por la institución a la que es referida.
  - ♀ Tiene información sobre los potenciales impactos (positivos y negativos) de utilizar los servicios de referencia. Las usuarias deben ser conscientes de que no todos los centros de atención tienen la misma consideración acerca de los derechos y seguridad de las víctimas.
  - ♀ Es consciente de las políticas de privacidad y confidencialidad que regulan la relación e intercambio de información entre ambas instituciones y da los permisos correspondientes para compartir su información personal.
  - ♀ Dispone de información detallada y por escrito de la institución: dirección, número de teléfono y persona de contacto, horarios de trabajo, costos de los servicios, requisitos para la prestación de servicios, entre otros.
- ♀ Mientras la usuaria se encuentre bajo protección, el personal debe acompañar a la usuaria a la institución de referencia, cuando sea inminente su presencia de lo contrario el personal hará las diligencias respectivas mientras se encuentre en el Albergue.
- ♀ Todas las referencias realizadas deben ser documentadas en el expediente personal de la usuaria.

## 6.5 ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica debe regirse por los mismos principios de enfoque de género, seguridad, confidencialidad y empoderamiento que se aplican en la atención personal.

Es especialmente importante poder contar con un identificador de números de teléfono para las llamadas que llegan a la línea de auxilio.

### PROCEDIMIENTOS

♀ **Presentación:** La profesional se identifica a sí misma y a la institución y ofrece su ayuda.

♀ **Contención:** si la persona que llama está en crisis, lo más urgente es tranquilizarla, validar el que haya llamado y esclarecer su necesidad inmediata de apoyo.

♀ **Solicitar los datos de la persona que llama, aceptando el anonimato si la usuaria así lo desea.** Asegurarle la privacidad y confidencialidad de la conversación.

♀ **Valorar el nivel de riesgo (inminente o posible)**

El personal debe hacer preguntas que le permitan evaluar el peligro que corre la mujer que llama teniendo en cuenta que tal vez esté presente el agresor, por lo que debe realizar preguntas que permitan evaluar de forma indirecta el peligro. Ejemplos:

♀ ¿Dónde está?

♀ ¿Está en peligro ahora mismo?

♀ ¿Tiene miedo?

♀ ¿Puede darme su nombre y dirección?

♀ ¿Tiene usted heridas?

♀ ¿Hay armas en casa?

♀ ¿Puede usted salir de casa?

♀ ¿Tiene hijos? ¿Dónde están? ¿Se encuentran en peligro?

♀ ¿Ha tomado usted medicamentos? Si es así, ¿cuáles y en qué cantidad?

♀ **Intervenir en caso de riesgo inminente**

Si se identifica que la mujer y/o sus hijos e hijas están en una situación de peligro inminente, la profesional debe decidir urgentemente si -independientemente de los deseos de la mujer- hay que solicitar la intervención policial. La profesional debe intentar mantener el contacto telefónico con la mujer, mientras llega la ayuda.

♀ **Aspectos a tomar en cuenta al elaborar un Plan de Seguridad:**

♀ **Determinar el motivo de la llamada y evaluar la situación**

Si la mujer no está en una situación de riesgo inminente, se debe indagar el motivo por el que ha llamado y evaluar su situación y necesidades. Al hacerlo hay que tener en cuenta que la persona que llama no siempre está en condiciones de expresar claramente sus deseos o necesidades, en cuyo caso la profesional debe ayudarla a clarificar sus pensamientos.

Hay que tener en cuenta que muchas mujeres que llaman a los servicios de atención telefónica no hablan directamente de su situación de violencia, sino que expresan otro tipo de problemáticas como depresión, soledad, ideas suicidas. Las profesionales deben estar capacitadas para identificar los signos de maltrato.

♀ **Proporcionar la información solicitada, así como otra información adicional relevante.**

Si la mujer solicita información sobre recursos de apoyo, la profesional le ofrecerá información clara y concisa sobre todos los servicios que pueden ayudarla a salir de su situación de violencia, indicándole abierta y honestamente las fortalezas y limitaciones de cada uno de ellos, lo que la usuaria puede esperar del servicio y los requisitos de acceso.

Es útil también ofrecer información básica sobre qué es la violencia de género, tipos de violencia, dinámicas de la violencia, impacto de la violencia en la víctima y en sus hijos e hijas. Siempre se debe informar a la víctima de su derecho a solicitar una medida de protección.

En caso de que la propia institución preste alguno de los servicios solicitados por la mujer, se la animará a visitar personalmente la organización.

♀ **Escuchar**

Puede que la mujer que llama no esté, en principio, interesada en otros servicios de apoyo. Aun así, la profesional debe dedicar tiempo a sensibilizarla sobre el problema de la violencia doméstica y a escuchar y validar sus respuestas y comentarios acerca de cómo la información proporcionada se relaciona con su situación. Nunca se debe colgar una llamada porque la mujer que llama no esté segura de lo que quiere o no esté interesada en los servicios propuestos. No es potestad del personal de apoyo dictaminar qué es lo que tiene que hacer la usuaria o cuáles son los servicios que

necesita. En ocasiones, lo único que necesita la mujer que llama es una persona que la escuche.

♀ **Animar a la mujer a llamar posteriormente**

La profesional debe animar a la mujer a llamar siempre que lo necesite y a mantenerse en contacto para hacer saber cómo se encuentra

Antes de cortar la comunicación se debe preguntar a la mujer si su teléfono tiene la opción de rellamada o si guarda en memoria las últimas llamadas realizadas. En caso afirmativo, se puede sugerir borrar el número de la memoria o marcar otro número, de forma que no quede registro de que ha llamado a un servicio de atención a víctimas de violencia

**NORMAS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

- ♀ Nunca colgar o cortar una llamada.
- ♀ No interrumpir a la mujer mientras habla.
- ♀ No pedir información irrelevante.
- ♀ No incomodarse con largos silencios.
- ♀ Ser consciente de la importancia que tiene el tono de la propia voz, ya que la mujer no puede ver otras expresiones no verbales.
- ♀ Animar a la mujer a hablar de su situación y no conformarse solamente con dar la información pedida.

Un problema mencionado casualmente, muchas veces esconde otro muy serio.

En la siguiente Figura se presenta posibles respuestas ante determinados tipos de llamada telefónicas

La llamadora silenciosa	Respuesta
- Asegurarle a la llamadora que todavía estamos ahí para oírla. - Establecer armonía. - Asegurarle confidencialidad. - No colgar el teléfono hasta que ella lo haga. - Incitarla y alentarla a romper el silencio	“Estamos acostumbradas a escuchar toda clase de problemas”.  Le gustaría decirme qué le molesta y yo trataré de ayudar.

La llamadora en Crisis	Respuesta
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tranquilizarla.</li> <li>- Mantener la voz lo más suave posible y hablarle despacio.</li> <li>- Concentrarse en calmarla.</li> <li>- No intentar apresurarla.</li> <li>- Nunca decirle “contrólese”</li> </ul>	<p>“Usted está muy perturbada, sobre algo que le pasó”</p> <p>“Yo estoy aquí, si usted necesita que le escuche”</p> <p>“Tome su tiempo”</p>

La llamadora Suicida	Respuesta
<ul style="list-style-type: none"> <li>♀ Tratar de mantener la línea abierta.</li> <li>♀ Adquirir información de ella como el número de teléfono, dirección, qué se hizo a sí misma.</li> <li>♀ Conseguir que otra miembro del Personal en turno la localice.</li> <li>♀ Escuchar un lenguaje inelegible, puede significar sobredosis de droga.</li> </ul>	<p>“Dígame en qué le puedo ayudar”</p> <p>“¿requiere que le presten auxilio...?”</p> <p>“Siga hablándome hasta que llegue ayuda”</p>

La llamadora agresiva	Respuesta
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responder tranquila y suavemente.</li> <li>- No dejar que nos enoje. La mujer puede tener un problema que no puede manejar y se está descargando en nosotras.</li> </ul>	<p>“Usted está enojada por algo que le pasó”</p> <p>“Yo sé que usted no está realmente enojada conmigo. ¿Quiere contarme qué le molesta?”</p>

Llamadores terceros	Respuesta
<ul style="list-style-type: none"><li>- Algunas veces puede haber llamadas por travesura, pero más frecuentemente estas llamadas son genuinas, todas las llamadas deben ser tratadas seriamente.</li><li>- Referir a la llamada a otra institución que tenga mejores capacidades para ayudarla, si la nuestra no tiene la capacidad (servicios psiquiátricos, médicos o para alcohólicos)</li></ul>	<p>“Yo puedo ayudarle a la persona si usted la alienta a llamar personalmente”.</p> <p>“¿Hay algo más de lo que usted quisiera hablar?”</p>



## 6.6. GLOSARIO

**Agresor:** Quien realice cualquier acción u omisión descrita en la definición de violencia en perjuicio de las personas que se encuentran protegidas por la Ley.

**Ciclo de la violencia:** Son los hechos o acciones repetitivas, que ocurren en una relación de pareja y que desencadenan en violencia. Estos se dividen en cuatro fases: acumulación de tensiones, episodio agudo de violencia, etapa de calma, arrepentimiento o luna de miel.

- **Acumulación de tensiones:** La persona que agrede se enoja por todo, tira cosas, rompe objetos, se pone celoso o posesivo, vigila. La víctima sobreviviente se desilusiona, tiene angustia y miedo y se esfuerza por evitar situaciones tensas.
- **Episodio agudo de violencia:** La persona que agrede siente la necesidad de descargar las tensiones. Reacciona con rabia, insulta, grita, humilla, empuja, golpea, hace amenazas de muerte o suicidio. La víctima sobreviviente siente miedo, odio, soledad, dolor, impotencia, cree que no va a ser capaz de salir de esa relación violenta.
- **Etapas de calma, arrepentimiento o Luna de Miel:** La persona que agrede le da a la pareja la esperanza de que va a cambiar. Actúa como si nada hubiera sucedido, promete buscar ayuda, promete no volver a hacerlo, se muestra cariñoso, hace regalos, cree que la víctima ya aprendió la lección, culpa al alcohol o a las drogas, deja de beber por un tiempo, etc.

**Cohabitar:** Sostener una relación consensual similar a la de los cónyuges.

**Condición de Género:** Conjunto de características que social y culturalmente se le asignan a las personas de acuerdo a su sexo. Estas características definen a las personas en sus cualidades, aptitudes, esquemas, destrezas, aun cuando no se tenga conciencia de ello. Ejemplo. Las mujeres son socializadas para darlo todo, los hombres en función de sí mismos.

**Condición de la Mujer:** Factores y mecanismos sociales económicos y culturales que mantienen a la mujer en una situación desventajosa y subordinada en relación con el hombre. La forma como se expresa esta subordinación varía según el contexto histórico y cultural.

**Derechos Humanos:** son aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos[1] que incluyen a toda persona, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna.

**Discriminación:** Trato desigual.

**Discriminación contra la mujer:** De acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer:

- Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo cuyo objeto o resultado sea menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio, por parte de la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas políticas, económica, social, cultural, civil u otra.
- La existencia de leyes, reglamentos, resoluciones o cualquier otro acto jurídico, cuyo espíritu, contenido o efectos, contengan ventajas o privilegios del hombre sobre la mujer.
- La existencia de circunstancias o situaciones fácticas que desmejoren la condición de la mujer y, aunque amparadas por el derecho, sean producto del medio, la tradición o la idiosincrasia individual y colectiva.
- El vacío o deficiencia, legal o reglamentario, en un determinado sector donde intervenga la mujer, que obstruya o niegue sus derechos.

**Discriminación de Género:** Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, que tenga como objeto menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de la mujer, o del hombre; independientemente de su estado civil sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos, libertades fundamentales en las esferas, políticas, económicas, social, cultural, civil, o en cualquier otro ámbito.

**Enfoque de Derechos Humanos:** concepto del cual se parte para afirmar que la Violencia familiar es un problema de ciudadanía, de justicia y de equidad que atenta contra la libertad individual, social y el desarrollo humano.

**Enfoque de Género:** considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Género se relaciona con todos los aspectos de la vida económica y social, cotidiana y privada de los individuos y determina características y funciones dependiendo del sexo o de la percepción que la sociedad tiene de él.

**Equidad:** Significa justicia. Es darle a cada cual lo que le pertenece, es el reconocimiento de las condiciones o características específicas de cada persona o grupo humano (sexo, género, clase, religión, edad). Es el reconocimiento de la diversidad, sin que esto signifique razón para la discriminación.

**Género:** Término que denomina la construcción social de las identidades diferenciadas de mujeres y hombres. Consiste en la adscripción de identidades, roles y valores diferenciales entre mujeres y hombres, los que se expresan como desigualdades sociales.

**Grupo de Apoyo:** Es un espacio seguro y confidencial que permite romper el silencio, aliviar y contrarrestar los efectos del abuso, ofreciendo información, educación y orientación sobre la problemática de la violencia contra las mujeres en relación a un sistema social que promueve desigualdades y acepta la violencia como alternativa para resolver los conflictos.

**Igualdad de Derechos:** Se trata de la situación real igualitaria en donde las mujeres y hombres comparten igualdad de derechos económicos, políticos, civiles, culturales, y sociales.

**Introspección:** es el conocimiento que las personas tienen de sus propios estados mentales.

**Maltrato:** Ofensas de hecho y de palabra, graves o intolerables que menoscaban las

**Medida de protección:** Mandato expedido por escrito por la autoridad competente, en la cual se dictan medidas para un agresor/a se abstenga de incurrir o realizar determinados actos o conductas constitutivos de violencia doméstica.

**Persona Ofensora:** Todo hombre o mujer que a través de cualquier tipo o acto de violencia cause daño o sufrimiento a otros(as). Es la persona que atenta contra la integridad emocional, física, sexual o patrimonial de otras personas para ejercer poder y control.

**Revictimización:** Se refiere a los efectos del impacto emocional que la intervención produce y que hace sentir a la víctima/afectada nuevamente agredida, esta vez por la instancia institucional

**Sobreviviente:** Toda persona que logra superar física y emocionalmente todo el ciclo de la violencia y la agresión

**Víctima:** Persona cuya integridad emocional, física o sexual está siendo o ha sido lesionada.

**Violencia Doméstica:** conducta en el cual se emplea la fuerza física o la violencia sexual o psicológica, la intimidación o la persecución contra una persona por parte de su cónyuge, ex cónyuge, familiares o parientes con quien cohabita o haya cohabitado, viva o haya vivido bajo el mismo techo o sostenga o haya sostenido una relación legalmente reconocida, o con quien sostiene una relación consensual, o con una persona con quien se haya procreado un hijo o hija como mínimo, para causarle daño físico a su persona o a la persona de otro para causarle daño emocional.

**Violencia Física:** Uso de la fuerza o la coerción, por parte del agresor o de la agresora, contra la víctima sobreviviente para lograr que ésta haga algo que no desea o deje de hacer algo que desea por encima de sus derechos.

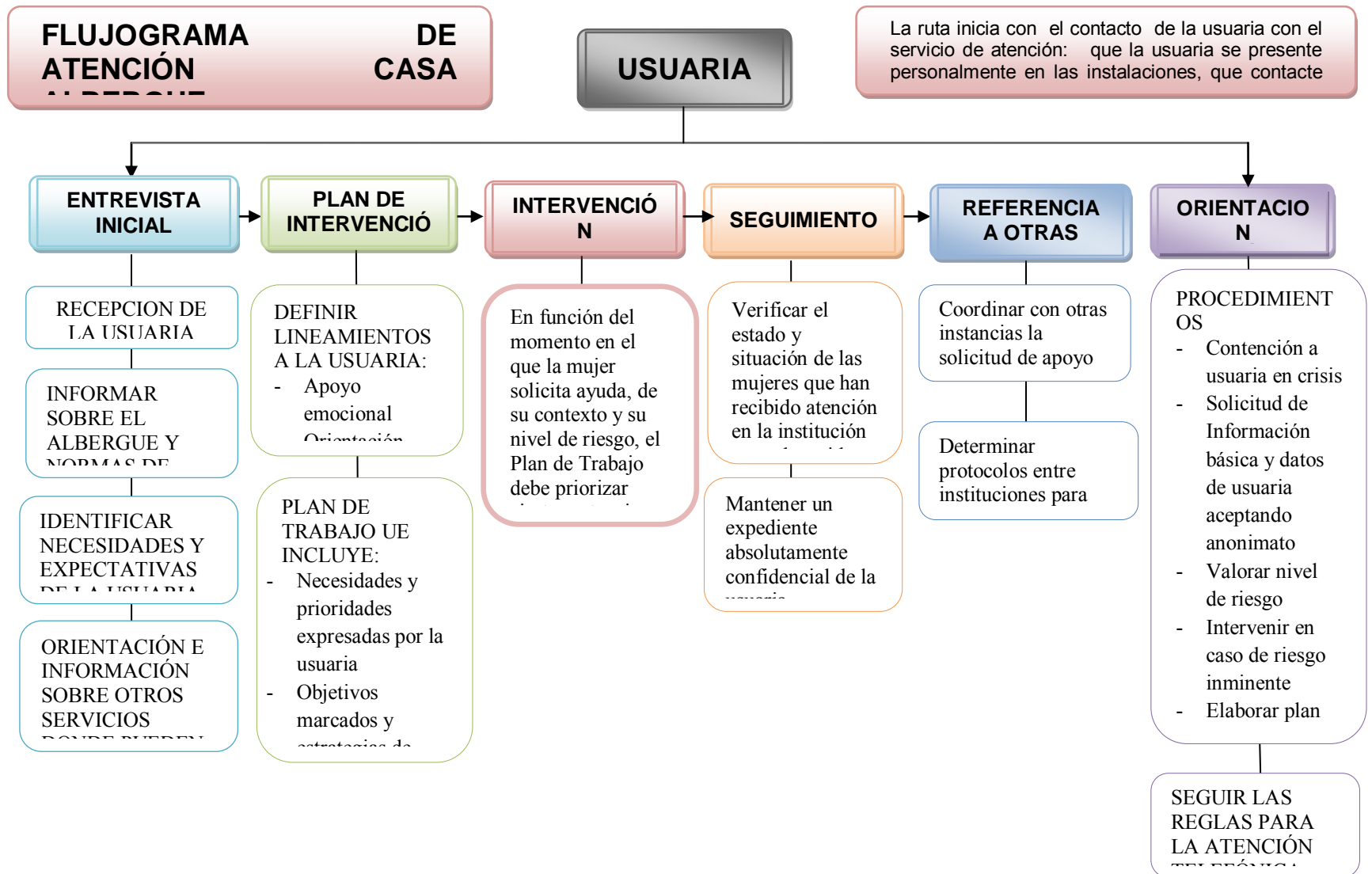
**Violencia Patrimonial:** Acción u omisión dolosa que implica daños, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes derechos u otros recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades básicas de la persona. La limitación injustificada al acceso y manejo de bienes comunes.

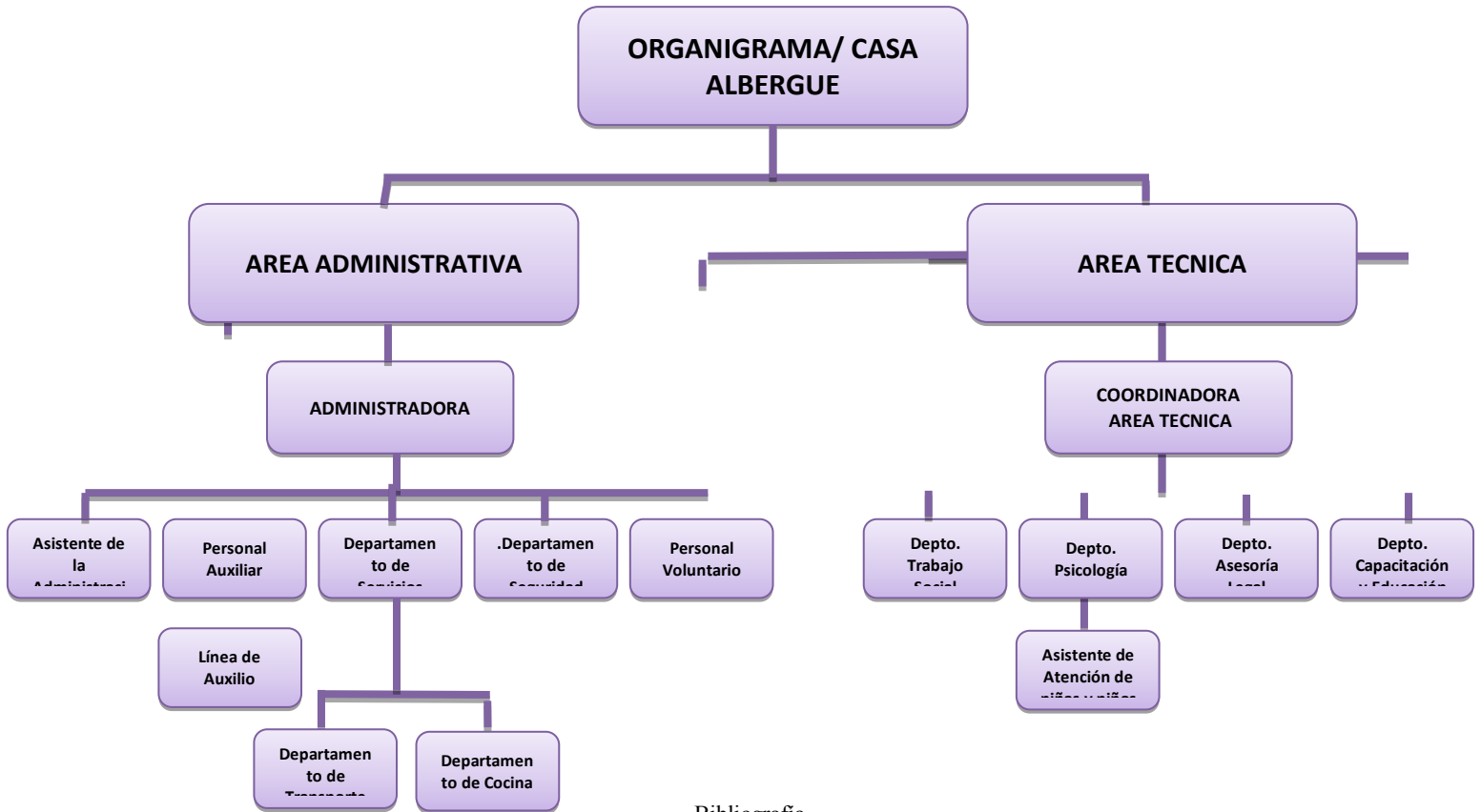
**Violencia Psicológica:** Toda acción u omisión que realiza una persona contra otra, destinada a coaccionar, degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias, sentimientos o decisiones de las personas a quienes es aplicables esta ley. Se manifiesta por medio de la intimidación, manipulación, amenaza directa o indirecta, vigilancia permanente, hostigamiento, acoso o menosprecio al valor personal, destrucción de objetos apreciados por la persona, privación del acceso a la alimentación, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal.

**Violencia Sexual:** Acción que obliga a una persona mediante el uso de la fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza, uso de sustancias o drogas o cualquier otro mecanismo que afecte su voluntad, a participar en interacciones sexuales que por sí mismas no constituyen necesariamente delito contra el pudor y la libertad sexual. Igualmente, se considera violencia sexual que la persona obligue a la persona agredida a realizar algunos de estos actos con terceras personas o a presenciarlos.

**Voluntario/a:** es la persona que realiza trabajos en beneficio a una comunidad o al medio ambiente por decisión propia y libre. Por definición, los voluntarios/as no cobran por su trabajo.







Bibliografía

- Normativa Nacional e Internacional para el Adelanto de las Mujeres. Serie Violencia contra la Mujer. Instituto Nacional de la Mujer, Panamá 2011.
- Propuesta de Modelo Técnico y de Funcionamiento de la Casa Albergue Nueva Vida. Fondo Mixto Hispano Panameño de Cooperación. Panamá 2007.
- Modelo integral de intervención en rehabilitación de víctimas de violencia de género en Panamá en 2006. Fondo Mixto Hispano Panameño de Cooperación. Panamá 2007.
- Directorio de recursos de apoyo para mujeres víctimas de violencia de género en Panamá. Fondo Mixto Hispano Panameño de Cooperación. Panamá 2007.
- Código de la Familia y el Menor, actualizado, marzo 2010, Editorial Mizrachi & Pujol, S.A.
- Código Procesal Penal
- Ley No. 38 de 2001.

ANEXOS



#### Anexo 1. PRINCIPIOS DE CONVIVENCIA EN LA CASA ALBERGUE

Todas las situaciones de violencia doméstica, aunque distintas desde cada condición, coinciden en sus características: Una mujer sale de casa, con o sin sus hijas e hijos buscando sobrevivir, pero sobre todo, buscando orientación, apoyo y el reconocimiento de sus derechos, derechos tan elementales como el de “vivir una vida libre de violencia” principios elementales establecidos en nuestra constitución y en los acuerdos y convenios internacionales asumidos por nuestro país.

Las Casas Albergues fueron creadas para acoger a las mujeres y sus hijas e hijos víctimas de violencia doméstica, sirviendo como refugios temporales, cuya ubicación debe permanecer en secreto y confidencial para garantizar la protección de sus ocupantes. Estos espacios brindaran seguridad y les permitirá aclarar las ideas y potenciar sus capacidades.

En la República de Panamá, se cuenta actualmente con albergues ubicados en las provincias Panamá y Chiriquí. El ingreso y permanencia en este lugar es libre y voluntario por parte de la usuaria, siempre y cuando la institución se lo ofrezca. Al tomar la decisión de ingreso, es necesario que la usuaria se comprometa en cumplir con los siguientes “Principios y Normas de convivencia” para garantizar un ambiente armonioso entre ella, el personal del Albergue y el resto de las usuarias que se encuentren en las instalaciones. De no cumplir con el compromiso establecido en este documento de forma adecuada, el personal de la institución se reserva el derecho de retirar a cualquiera de las usuarias.

Se espera que la usuaria conozca de primera mano los principios de convivencia que ayudaran a mantener un ambiente de paz y armonía en las instalaciones del Albergue, así como el de sus hijas e hijos, del personal y el resto de las usuarias. A continuación los principios de convivencia en la Casa Albergue:

1. Es necesario asegurar su vida, la de sus hijas e hijos, del personal y el resto de las usuarias, por tal razón es necesario que la ubicación de la Casa Albergue sea manejada con mucha reserva, a fin de protegerles evitando posibles ataques por parte de sus agresores. Sabemos que el proceso que presenta la usuaria es muy difícil, y que podemos sentir cierta necesidad de apoyo de amigos/as y familiares, sin embargo el mantener la confidencialidad de la ubicación del Albergue (al agresor, familiares de éste y medios de comunicación en general) garantizará su seguridad y la de sus hijas e hijos. Incumplir con lo anterior, podría justificar su salida inmediata y no podrá volver a reingresar.
2. Usted podrá ingresar en la Casa Albergue con sus niñas de cualquier edad y con niños hasta los 12 años, o con cualquier familiar mujer que por su misma situación (de la usuaria) también esté en riesgo y no tenga donde protegerse, si su niño/os es mayor de 12 años y sufre de algún tipo de discapacidad, el personal del Albergue, bajo previa evaluación podrá dar la autorización de ingreso al menor.
3. Su retiro de las instalaciones de la Casa Albergue, podría darse por tres razones:

- Por su propia decisión, de ser así, usted notificará inmediatamente al personal de la Institución que desea retirarse de las instalaciones del Albergue
  - Por decisión de la institución (incumplimiento de las normas establecidas).
  - Por consenso entre la institución y usted.
4. Es muy importante que usted reporte al momento de su ingreso sus pertenencias personales así como el de sus hijos e hijas para levantar un listado de las mismas y ponerlas en custodia si usted está de acuerdo, de lo contrario será responsable del cuidado de las mismas. Si tiene objetos de valor y dinero, es más adecuado entregarlos al personal para que los mismos sean guardados bajo llave y evitar cualquier pérdida de los mismos. En el momento se le entregará un recibo como comprobante y se lo devolverán al momento que lo necesite o se retire de la Casa Albergue.
  5. Usted y el resto de las usuarias tienen todo el derecho de exponer sus inquietudes y malestares personales en las reuniones de grupo y con el personal a fin de buscarle solución a cualquier problema que se le presentare entre el grupo de usuarias y/o el personal.
  6. El aseo personal y la higiene son condiciones elementales para el desarrollo de la autoestima y la buena convivencia, de allí que, tanto las mujeres adultas como las/os niñas/os deberán practicarlas.
  7. Es muy importante asumir la responsabilidad de cuidar de sí misma y de sus niñas/os (seguir las recomendaciones en materia de salud), la Institución no se hace responsable de cualquier accidente que usted pudiera tener o de las/os niñas/os dentro de la Casa Albergue, no obstante, se le brindará asistencia.
  8. Las Donaciones para las usuarias deben ser gestionadas y recibidas por conducto de la Administración del Albergue.
  9. Al momento de ingresar a la Casa Albergue, usted solamente podrá traer objetos de su uso personal (y de sus niñas/os) como: documentos personales, otros documentos de valor (joyas). La Casa Albergue no podrá ser utilizada como depósito de las pertenencias de las mujeres albergadas (muebles, electrodomésticos, objetos de gran volumen, otros). Quedará a criterio del equipo técnico aquellos casos excepcionales donde se requiera otra disposición.
  10. Usted y sus niñas/os harán un uso adecuado de los recursos (mobiliarios, instalaciones) y programas del Albergue a fin de facilitar el acceso a todas las usuarias en condiciones de igualdad.

### NORMAS DE CONVIVENCIA DE LA CASA ALBERGUE

Por su seguridad dentro de las instalaciones del Albergue, es necesario plasmar algunos términos listados a seguir que garanticen su bienestar, y el de sus hijas e hijos, así como el resto de las usuarias.

1. El periodo de permanencia que se le brinda a usted y a sus hijas e hijos en la Casa Albergue podrá ser desde un (1) día hasta tres (3) meses. Se puede extender hasta 30 días más, previa evaluación del equipo técnico.
2. Manteniendo el compromiso de garantizar su seguridad, las llamadas telefónicas deben ser autorizadas, realizadas y supervisadas por el personal técnico, de igual forma las visitas externas deben ser autorizadas y se llevarán a cabo en un espacio adecuado.
3. Al ingresar con sus niñas/os, usted se responsabiliza de cumplir con los siguientes aspectos:
  - Cuidarles en todo momento.
  - No disciplinarles en forma física, ni maltratándoles psicológicamente.
  - Orientarles para que establezcan relaciones de compañerismo con las/os demás niñas/os y de respeto con todas las personas adultas y menores de la Casa Albergue.
  - Velar porque sus hijos e hijas cumplan con la norma de acostarse a las 8:00 p.m.
  - Colaborar para que cumplan y participen en las actividades planificadas Cuidar de su presentación y aseo personal.
  - Velar por el cuidado, la atención, desarrollo y crecimiento óptimo de la salud de sus hijos/as.
4. Con el propósito de evitar atentados contra su seguridad, la de sus hijas e hijos, al personal y al resto de las/os residentes, se mantiene la norma de no permitir llamadas telefónicas personales, solamente aquellas

necesarias para avanzar en el proceso para la resolución del caso y que hayan sido debidamente autorizadas por el personal. La posesión y uso de celular personal no está permitido.

5. Cualquier salida de la casa deberá ser coordinada, autorizada y acompañada por el personal del albergue.
6. Con la finalidad de evitar malos entendidos y un ambiente de discordia, usted debe evitar pedir prestado a otras usuarias, efectos personales, ni dinero. Tanto las adultas como las/os niñas/os deberán respetar las pertenencias de las demás.
7. Se prohíbe la introducción, consumo de drogas, alcohol o derivados del tabaco. Las medicinas prescritas tanto a usted como a sus niños y niñas, estarán bajo la custodia del personal, quienes le harán entrega para que lo suministre según la prescripción médica, llevándose registro en un formulario, para el control del mismo.
8. Es muy importante mantener un ambiente de paz y convivencia entre todas las residentes dentro de la Casa Albergue, por lo tanto desde el momento de su ingreso, usted está obligada a establecer relaciones de respeto, compañerismo y sororidad con las demás compañeras, como con el personal. No se permite un lenguaje soez, bromas ofensivas, irrespeto o acción violenta.
9. Toda mujer que ingresa a la Casa Albergue asume la responsabilidad de participar en todas las actividades que se realicen. Solamente a criterio del personal técnico podrá eventualmente ser eximida de algunas de ellas. En el momento de su ingreso será informada de todas las actividades, dentro de ellas se incluyen:
  - Mantenimiento del aseo y adecuada presentación de la Casa Albergue
  - Actividades de grupos de apoyo
  - Actividades educación, trámites legales, terapias psicológicas, terapia grupal, ocupacional recreativas, entre otras, productiva para la casa Albergue.

El no cumplimiento de forma reiterada de estas actividades puede justificar su egreso de la Casa Albergue.

10. Usted se compromete a hacer uso adecuado de todas las pertenencias y distintas áreas de la Casa Albergue, cuidándolas al máximo, la institución tomara las medidas que estime convenientes en caso de que alguien destruyere o sustrajere intencionalmente cualquier pertenencia de la institución.
11. Al momento de su retiro, las usuarias deben entregar debidamente limpias, la ropa de cama, toallas y otros enseres que se le haya prestado para su uso. Las camas deben quedar arregladas y la habitación limpia para la nueva usuaria.
12. Cada usuaria, al momento de su ingreso, firmará un acta de compromiso y de aceptación de los Principios y Normas de Convivencia.
13. En caso de la salida voluntaria de la usuaria de la Casa albergue deberá firmar la Ficha de Egreso Voluntario, expresar las causas (de manera escrita y verbal) y el motivo de su egreso. Si la usuaria manifiesta su

deseo de regresar con la pareja, se respetará su voluntad y deberá constar en esta Ficha que se retira en contra de las recomendaciones del equipo técnico, de la Casa Albergue. Y estas se realizaran solamente de lunes a viernes en horas y días laborables.

## CARTA DE COMPROMISO

## Aceptación de Ingreso a la Casa Albergue

En la Ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Que celebran por una parte la Sra. \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_ años de edad y sus hijos e hijas menores de edad:

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos

y a quien en lo sucesivo se le denominará “LA USUARIA” y por otra parte la

Sra. \_\_\_\_\_, Administradora General denominada

“\_\_\_\_\_” a quien en lo sucesivo se le denominará “La Casa Albergue”, instrumento que se registrará al tenor de los siguientes antecedentes y cláusulas.

## ANTECEDENTES

Manifiesta LA USUARIA que en virtud de la violencia que vive con su pareja y/o familiar, de nombre \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años de edad, el cual ha llegado a ocasionar maltrato PSICOLÓGICO, EMOCIONAL, FÍSICO Y ECONÓMICO, solicita el ingreso a la “CASA ALBERGUE, por su SITUACIÓN DE VIOLENCIA, aceptando cumplir con los Principios y Normas de Convivencia, referentes a su estancia en “LA CASA ALBERGUE, de los cuales se ha enterado por parte del personal que ahí trabaja, manifestando su conformidad con todo ello.

## CLAUSULAS

CLÁUSULAS PRIMERA: Manifiesta “LA CASA ALBERGUE” que en virtud de la solicitud hecha por LA USUARIA, y una vez efectuados los estudios sociales, acepta a LA USUARIA en el refugio temporal, por un espacio máximo de 3-tres meses o antes, si así lo dispone LA USUARIA, o en caso de incumplimiento por parte de ésta, en cuanto a los Principios y Normas de “LA CASA ALBERGUE”.

CLAUSULA SEGUNDA: Manifiesta LA USUARIA encontrarse conforme con la cláusula que antecede y se compromete a cumplir con todas y cada una de las reglas y lineamientos que rigen en “LA CASA ALBERGUE”. y acepta su salida inmediata en caso de incumplimiento, sin reclamación alguna.

CLAUSULA TERCERA: LA USUARIA se compromete a no revelar a ningún particular, institución, partido político o medio de comunicación, la ubicación de “LA CASA ALBERGUE” por ninguna causa, cuando haya dejado la misma.

CLAUSULA CUARTA: Manifiesta LA USUARIA \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_ años de edad, que es su decisión y responsabilidad ingresar a sus hijos e hijas menores de edad de nombres:

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años cumplidos

Estoy de acuerdo, por considerar necesaria la protección mía y de mis hijos.

Doy Fé

LA USUARIA

Nombre: \_\_\_\_\_

Cedula: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

### INTERVENCIÓN EN CRISIS

En ocasiones, las mujeres que se acercan a un servicio de atención a víctimas se encuentran en una situación de crisis, pudiendo suceder que la propia mujer no sea consciente de ello. Aun cuando la función principal de un servicio no sea atender situaciones de crisis, el personal de la institución debe estar siempre capacitado y preparado para identificar y manejar estas situaciones.

La crisis es un estado temporal de desequilibrio, provocado por una situación percibida de peligro para la vida y la integridad, y durante el cual las estrategias habituales de afrontamiento se encuentran bloqueadas. La característica principal de la crisis es su carácter temporal –los estudios indican que este estado de emergencia puede durar de cuatro a seis semanas-, lo que la diferencia del estrés, que es más bien un proceso gradual que va degenerando en un trastorno crónico.

La intervención en crisis implica realizar acciones con carácter de urgencia y bajo condiciones de ansiedad y crisis emocional de la usuaria. Los objetivos inmediatos de la intervención son mitigar los impactos traumáticos más graves del episodio de violencia, asegurar la protección en primera instancia de la víctima, abordar sus necesidades prácticas inmediatas y movilizar los recursos que estén bloqueados.

La intervención en crisis constituye el primer eslabón del proceso integral de apoyo. Al final de esta fase –que normalmente dura de cuatro a seis sesiones- la mujer estará en capacidad de iniciar otro nivel de intervención, como puede ser terapia individual, grupos de apoyo u otros.

Los lineamientos descritos en los apartados anteriores para la Entrevista Inicial y la Orientación aplican igualmente a la intervención en crisis, aunque estos deben ser adaptados a la especial situación emocional que está atravesando la usuaria.

Normalmente, la intervención en crisis requerirá la intervención de múltiples profesionales: psicólogas, trabajadoras sociales, educadoras sociales, policía, servicios de emergencia médica.

#### Indicadores de una situación de crisis

Algunas características que pueden ayudar a identificar que una mujer se encuentra en una situación de crisis:

- Se siente incapaz de enfrentar sus problemas y no puede pensar con claridad en las posibles soluciones.
- No puede realizar con normalidad las tareas que anteriormente desempeñaba sin mayor problema.
- Se siente agotada y, sin embargo, tiene dificultades para dormir.
- Muestra síntomas de ansiedad, aprensión intensa o angustia.
- Presenta algunos síntomas físicos asociados a los estados de angustia, tales como taquicardia, palpitaciones, náuseas, sensación de ahogo, diarrea, dolor de cabeza constante y sensación de debilidad.
- Se siente desbordada por la situación y desamparada.
- Tiene dificultad para entender la situación de violencia que está atravesando, pues ésta entra en contradicción con sus expectativas, sus creencias y sus conocimientos.



### Procedimientos de intervención

La intervención en crisis debe ir dirigida a dos metas fundamentales. La primera y primordial es garantizar la seguridad de la víctima y sus hijos e hijas. La segunda, e igualmente importante, es ayudar a la mujer a salir de la situación de crisis y fortalecer los recursos y habilidades que le permitirán emprender acciones para retomar el control de su vida.

El proceso de intervención debe incluir los siguientes componentes:

1. Evaluación de las experiencias -presente y previas- de crisis y de los recursos y habilidades con los que cuenta la mujer para manejar su situación actual. Este proceso sirve para valorar la estabilidad emocional y los recursos internos de afrontamiento de la usuaria, sus recursos sociales y familiares de apoyo, su percepción de peligro, y su capacidad para actuar o probabilidad de quedarse inmovilizada.
2. Definición del problema principal. Esta definición debe proceder de la perspectiva de la usuaria, y no de la de la profesional.
3. Valoración de riesgo y elaboración de un Plan de Seguridad Apoyo emocional.
4. Información y educación sobre la violencia doméstica.
5. Priorización de problemas y necesidades inmediatas y exploración de alternativas disponibles. El personal de apoyo ayuda a la usuaria a identificar sus necesidades más prioritarias, a analizar las opciones disponibles para darles respuesta y los posibles impactos (positivos y negativos) de las distintas opciones.
6. Definición de metas a corto plazo. Es la usuaria quien decide qué objetivos desea alcanzar.
7. Puesta en práctica de las decisiones tomadas. Esto incluye ayudar a la usuaria a desarrollar un plan realista de acción a corto plazo, que incluya una identificación de los recursos disponibles y una definición clara de las acciones a llevar a cabo para alcanzar las metas que la usuaria se ha fijado.

### PLANEACIÓN DE SEGURIDAD

El objetivo primero y principal de los servicios de atención a víctimas de violencia de género es incrementar la seguridad de las víctimas y sus dependientes. Para ello, todos los servicios de atención, independientemente de la modalidad de servicio prestado, deben siempre llevar a cabo una valoración del riesgo enfrentado por la usuaria. A partir de la valoración del riesgo y de los recursos, fortalezas y situación de la víctima se procederá a establecer, conjuntamente con ella, un plan de seguridad en el que se identifiquen las medidas que podría tomar en caso de tener que hacer frente a una nueva situación de violencia.

Criterios básicos para la definición de un plan de seguridad:

- Las profesionales que prestan apoyo a víctimas de violencia deben tener los conocimientos y habilidades que les permitan identificar los signos de violencia y reconocer cualquier señal de que la vida de la víctima y/o sus dependientes corre peligro.
- Las profesionales deben ser conscientes de que, en ocasiones, las víctimas minimizan la violencia, la niegan o subestiman el nivel de peligro.
- Es fundamental tener en cuenta que aunque valorar el riesgo y desarrollar un plan de seguridad puede ayudar a la víctima, no son garantías de que ésta no será agredida.

- La víctima es siempre la última responsable de las decisiones sobre su seguridad. Los servicios de atención no tienen derecho a revictimizarla. Las instalaciones de los servicios de rehabilitación deben ofrecer un ambiente seguro, que salvaguarde tanto la integridad física de las víctimas como sus necesidades de privacidad y confidencialidad. La institución debe contar con políticas y prácticas de seguridad que protejan a la víctima mientras ésta se encuentra en las instalaciones, cuando las está abandonando o cuando el contacto se realiza vía telefónica.
- Los servicios de atención a víctimas de violencia deben contar con políticas claras acerca de cuando se deben emprender acciones para proteger la vida de la víctima y/o sus dependientes, aún sin el consentimiento de la usuaria.

### Valoración del Riesgo

Para valorar el riesgo de violencia que enfrenta la víctima es necesario identificar las características de la violencia, valorar sus efectos y los posibles peligros para la mujer y sus personas cercanas. A partir de esta valoración se podrán diseñar una serie de acciones preventivas que pueden evitar o disminuir el daño o incluso impedir la muerte de la mujer y/o sus dependientes.

Existen diversas herramientas que se pueden utilizar para evaluar el nivel de riesgo a partir del análisis combinado de los siguientes factores:

- a. La historia de violencia que ha vivido la usuaria: gravedad, intensidad y frecuencia de los actos violentos
- b. Características del agresor
- c. Vulnerabilidad de la usuaria
- d. Red social, familiar y de amistades de la usuaria

Desafortunadamente, ninguna de estas herramientas da una valoración fija y exacta del nivel de riesgo. En contextos de violencia no es posible hablar de “bajo, mediano o alto riesgo”, en virtud de que la sola presencia de violencia pone en riesgo a quienes la sufren. El nivel de riesgo no es permanente y nada asegura que una mujer en supuesto “bajo riesgo” no se convertirá en víctima mortal de su agresor. Ello obliga a que la valoración de riesgo sea un ejercicio permanente en el proceso de atención y que el criterio de la propia víctima y de la profesional que le presta apoyo sean los elementos básicos a considerar en la identificación del nivel de peligro.

### Lineamientos para la identificación del nivel de riesgo:

- Uno de los medios para evaluar el riesgo es preguntándole directamente a la víctima si corre peligro. Si ésta cree que su vida está en peligro, sus palabras deben ser tomadas muy en serio.
- Se debe partir del supuesto de que un agresor es siempre peligroso. Si en el pasado ha utilizado armas o ha intentado matar a la víctima, es muy probable que lo haga nuevamente.
- Bajo ningún concepto se debe minimizar el peligro.
- Algunas mujeres pueden no reconocer el peligro que las acecha. Si el personal de apoyo cree que la víctima está minimizando el peligro que corre, debe advertirle sobre los posibles riesgos de una escalada de violencia y expresar su preocupación por su seguridad.

- Es necesario prestar atención a ciertos factores relacionados con un mayor nivel de peligro. La ausencia de estos factores no indica ausencia de riesgo, pero su presencia sí que es indicativa de una mayor peligrosidad. Los principales factores indicadores de peligro son:
  - Escalada de la violencia.
  - Amenazas de muerte hacia la mujer sus hijos e hijas, amenazas de secuestro, amenazas de suicidio. Disponibilidad de armas por parte del agresor.
  - Problemas de abuso de drogas o alcohol por parte del agresor.
  - El agresor presenta síntomas de depresión.
  - Aislamiento de la víctima.
  - Inicio de un proceso de separación o divorcio por parte de la mujer.
  - La mujer ha presentado una denuncia por violencia.
  - La mujer está embarazada o ha tenido un hijo recientemente.
- Se debe también evaluar el riesgo de maltrato a hijos, hijas y dependientes: en este punto es necesario preguntar abiertamente por la presencia de agresión física, sexual o emocional hacia los hijos.
- Nunca se debe asumir que una vez que la mujer ha roto la relación con su agresor la violencia desaparece. Al contrario, las estadísticas indican que uno de los momentos de mayor peligro se produce en el período en el que la mujer decide cortar la relación con su agresor e inmediatamente después.
- Nunca se debe asumir que el hecho de que al agresor haya sido arrestado, la víctima haya obtenido una orden de protección, haya ingresado en un refugio o acudido a cualquier otro servicio de atención a víctimas garantiza su seguridad.
- Cuando el personal de apoyo advierte una seria amenaza para la vida o integridad de la víctima o sus dependientes, debe informar a la víctima de que en estas circunstancias no aplican los principios de privacidad y confidencialidad y que tiene la obligación de tomar las medidas necesarias para evitar la comisión de un crimen (informar a la policía, a los Juzgados de la Niñez y Adolescencia...), aún sin el consentimiento de la víctima. Esta decisión no debe ser nunca tomada por una única persona, sino que la institución debe contar con un mecanismo de consulta para evaluar estas situaciones.

### Plan de Seguridad

La elaboración de un plan de seguridad tiene la finalidad de ayudar a la víctima a identificar las medidas que puede tomar para protegerse en caso de un acto de violencia y reducir el riesgo de daño.

Las mujeres que sufren violencia no son “víctimas pasivas”, sino sobrevivientes que a lo largo del tiempo han ido elaborando estrategias para evitar la violencia o sobrevivir a ella. Probablemente la mayoría de las mujeres no caracterizan estas estrategias como un “plan de seguridad”. Sin embargo, los esfuerzos que han realizado en ocasiones anteriores para responder a la violencia y los resultados de estos esfuerzos pueden proporcionar información muy valiosa sobre qué acciones pueden aumentar su seguridad y qué acciones las exponen a un mayor peligro. La labor del personal de apoyo es ayudar a la mujer a revisar las distintas opciones, evaluar las consecuencias de cada opción y determinar cuál de ellas incrementa su seguridad y autonomía.

Involucrar a los niños en la planeación de seguridad puede implicar riesgos, pero es una opción que debe ser explorada. Dependiendo de su edad y su relación con el agresor, pueden ser un recurso de seguridad, teniendo claridad sobre qué es razonable esperar de un niño. Es importante que los planes con los niños se centren en su propia seguridad personal, más que en cargarles con cualquier tipo de responsabilidad por la seguridad de la madre u otros familiares.

Una vez creados, los planes de seguridad tienen que ser revisados periódicamente para garantizar que todavía responden a las necesidades de las víctimas y que son consistentes con cualquier cambio de circunstancias. Revisar los planes de seguridad también ayuda a mantener las estrategias frescas en la mente de la víctima.

Los planes de seguridad por escrito tienen la ventaja de que la mujer puede leerlos varios veces y familiarizarse con ellos. A su vez, en caso de agresión, cuando el miedo y la angustia pueden producir un bloqueo en la víctima, el contar con un plan de seguridad escrito en el que encontrar, por ejemplo, el número de teléfono de los servicios de emergencia, puede resultar clave. Sin embargo, estos documentos pueden poner en peligro a la víctima si el agresor los encuentra. La mejor opción podría ser ensayar el plan y aprendérselo de memoria y después destruirlo, junto con cualquier otro documento que haga referencia a los servicios de atención a víctimas de violencia de género.

Muchas mujeres víctimas de violencia doméstica toman -por iniciativa propia o por prescripción médica- tranquilizantes u otras sustancias farmacológicas que les ayudan a mitigar los impactos emocionales del abuso. Sin embargo, estas sustancias pueden disminuir su capacidad de reacción ante situaciones de peligro, por lo cual se debe explorar la conveniencia de suspender temporalmente su uso.

La planeación de seguridad incluye también informar a la víctima de qué recursos están disponibles para reducir el daño de la agresión o adoptar medidas posteriores:

- Se debe informar a la víctima de que la policía está obligada a responder ante una petición de ayuda por violencia doméstica.
- Los servicios del Sistema de Salud están obligados a atender a las víctimas de violencia doméstica. En la medida de las posibilidades de la institución de salud, esta atención debe tener carácter de Urgencia.
- Es importante sugerir a la víctima que, en caso de agresiones físicas o sexuales, asegure la conservación de evidencias en su cuerpo (reconociendo con ella lo incómodo de la situación), con la finalidad de preservarlas para posteriores gestiones policiales y legales. Es decir, que guarde evidencias -que no se limpie ni se bañe-, que vaya enseguida a la autoridad competente o si esto no es posible que acuda a las emergencias de un hospital y pida una constancia sellada y firmada por un especialista.
- Se le debe informar a la víctima que tienen derecho a solicitar de las autoridades competentes la aplicación de las medidas de protección contempladas en la normativa nacional e internacional. Se debe proporcionar a la víctima información precisa y detallada sobre las diferentes medidas de protección a las que puede acogerse, cómo puede solicitarlas y a qué autoridades se puede dirigir. La institución debe disponer de información por escrito sobre qué son las medidas de protección y cómo acceder a ellas.
- Si la mujer ha obtenido una orden de protección, se le debe orientar que la mantenga con ella en todo momento. Si esta orden también protege a sus hijos e hijas, es recomendable que muestre esta orden a la administración de la escuela en la que estudian, para reducir el peligro.
- La institución debe disponer de una lista actualizada de teléfonos de emergencia y otros servicios relevantes.

Lineamientos para la elaboración de un plan de seguridad:

- Evaluar la estabilidad emocional y los recursos internos que permiten a la víctima enfrentar la violencia y protegerse a sí misma y sus dependientes. Preguntar a la mujer como ha logrado superar otros momentos de violencia. Una vez identificados estos recursos, validarlos
- Evaluar los recursos familiares de apoyo (incluyendo amistades, vecinos y personas conocidas). Se incluye aquí personas en quienes ella confía para buscar su colaboración en una situación de huida.
- Evaluar otros problemas concurrentes. Por ejemplo, miembros de la familia con algún tipo de discapacidad, problemas económicos o enfermedades que obstaculizan la toma de decisiones.
- Explorar riesgos, consecuencia y la posibilidad de escalada de violencia si la mujer emprende acciones.

#### Componentes de un plan de seguridad cuando la mujer convive con su agresor

Por diferentes razones, una víctima puede no estar preparada para romper la relación con su agresor. En este caso, es necesario acordar con la mujer una serie de medidas dirigidas a aumentar su seguridad en el domicilio común. Para ello, el personal de apoyo debe ayudarla a identificar señales de aviso de que otro episodio de violencia va a ocurrir. Estos signos pueden incluir escalada de tensión o ataques verbales que crecen en frecuencia o severidad, por ejemplo. En caso de que no haya experimentado violencia en un ciclo (hay que recordar que no en todos los casos se da un ciclo de violencia), hay que buscar cualquier elemento común entre pasados incidentes de violencia para ver si es posible encontrar un patrón. Desafortunadamente, puede no existir un patrón o un modo de predecir el próximo incidente de violencia. Al no ser posible predecir un nuevo abuso, la víctima tiene que estar en alerta constantemente.

#### Aspectos básicos del plan de seguridad:

- Cuénteles a una persona de confianza, amiga, familiar o vecina acerca de su situación de violencia. Este es un primer paso para empezar a salir de la situación.
- Tenga siempre una persona de confianza que no sea conocida de su pareja y que pueda albergarla por algún tiempo en caso de que usted tenga que salir de su hogar para protegerse.
- Identifique posibles rutas de escape: escaleras, puertas, ventanas, elevadores...
- Evite, al momento de la agresión, lugares potencialmente peligrosos: cocina, baño, garaje, habitaciones sin salida al exterior, lugares donde haya armas...
- Memorice el número de teléfono de la policía, organizaciones de ayuda a víctimas de violencia o personas a las que pueda pedir ayuda en caso de emergencia.
- Si es posible, consiga un teléfono celular y manténgalo con usted todo el tiempo.
- Informe a una vecina o persona cercana de confianza de la situación y buscar su ayuda para disponer de un lugar seguro en el que refugiarse en caso de emergencia. Los vecinos pueden ser reticentes a prestar esta ayuda, sin embargo, pueden comprometerse a llamar a la policía si advierten signos de que la víctima está en peligro.
- Acuerde una señal de aviso para usarla con sus hijos e hijas, familia, amigos y vecinos cuando necesite ayuda de urgencia o quiera que llamen a la policía.
- Si sus hijos/as tienen edad suficiente, enséñeles los números telefónicos de emergencia y cómo y cuándo marcarlos.
- Identifique los lugares a los que acudir en caso de tener que abandonar la casa (familiares, amistades, refugio) y tener un plan de cómo llegar hasta allí.

- Si tiene que salir de su hogar para protegerse trate de llevar una nota sencilla, escrita a mano, notificando a la Corregiduría los motivos por los que tuvo que huir de su hogar.
- Confíe en su juicio a la hora de tomar una decisión. A veces es mejor huir haga lo que considere necesario para protegerse a usted misma y a sus hijos e hijas.

#### Componentes de un plan de seguridad cuando la mujer está planeando romper la relación con su agresor

Este es un momento de gran riesgo. La peligrosidad de la situación se incrementa si el agresor sabe o sospecha de los planes de la mujer. Además, preparar a los hijos e hijas para salir del domicilio común puede situarlos en peligro o ponerlos en situación de tener que elegir entre ambos padres. En esta situación no es fácil encontrar un equilibrio entre la necesidad, por una parte, de buscar ayuda y, por otra, de dar a conocer los planes sólo a personas de entera confianza.

#### Aspectos básicos del plan de seguridad:

- Busque un lugar seguro donde pueda ubicarse.
- Piense en posibles rutas de escape de su hogar.
- Llame a un programa de servicios de atención a víctimas de violencia doméstica y averigüe que servicios y albergues hay disponibles en caso de que los necesite. Siempre tenga a mano su dirección y número de teléfono.
- Si es posible, abra una cuenta de ahorros únicamente a su nombre e intente ir haciendo ingresos de forma discreta, para tener una mayor autonomía económica cuando decida separarse de su agresor.
- Guarde con una persona de confianza objetos importantes, tales como dinero, llaves adicionales, copias de documentos, ropa, objetos con valor afectivo así como las evidencias del abuso que usted haya recolectado. De esta forma, si tiene que salir precipitadamente de casa, podrá todavía acceder a ellos.
- Entre los documentos que es importante guardar en un lugar seguro se encuentran: documentos de identidad, partidas de nacimiento, certificado de matrimonio, certificado de vacunas, recetas médicas, títulos bancarios y de propiedad, documentos de propiedad de la casa, pasaportes, certificados escolares, entre otros. También es importante guardar en un lugar seguro las evidencias del abuso que haya recolectado, como fotos, archivos médicos, reportes de la policía o de la Corregiduría y órdenes de protección.

#### Componentes de un plan de seguridad cuando la mujer ya no convive con su agresor

Este es uno de los momentos más peligrosos. Se deben elaborar planes de seguridad que abarquen los distintos ámbitos en los que se desarrollará la vida de la mujer.

La planeación de seguridad para la nueva residencia debe considerar, entre otros, los siguientes aspectos:

- Piense en posibles rutas de escape de esa residencia.
- Considere la posibilidad de cambiar el número de teléfono o mantenerlo en secreto. Si tiene una máquina contestadora, guarde todos los mensajes que contengan amenazas o que violen cualquier orden de protección.
- Cambie las cerraduras si el agresor tiene una llave.
- Considere la posibilidad de instalar medidas de seguridad, como cerraduras, verjas, mejor iluminación, detectores y extintores de incendios, contratación de un servicio de seguridad.
- Si es posible, tenga siempre a mano un teléfono celular con los números de emergencia programados

También hay que hacer planes de seguridad para cuando la mujer se encuentra en la calle:

- Si debe encontrarse con su agresor, hágalo en lugares públicos y en presencia de otros.
- Al menos inicialmente, intente no salir sola a la calle y cambie sus rutas con frecuencia.
- Intente no frecuentar lugares en los que se pueda encontrar con su agresor.
- Si siente que el agresor la está persiguiendo, corra hacia lugares públicos concurridos y nunca se dirija hacia su casa.
- Mantenga siempre con usted sus órdenes de protección.

Es importante hacer también planes de seguridad para los hijos/as de la víctima:

- Comunique a la escuela los nombres y, si es posible entregue fotografías, de las personas que tienen permiso para recoger a los niños.
- Asegúrese de que el personal de la escuela sepa que no deben dar su dirección o número de teléfono a ninguna persona.
- Enseñe a sus hijos e hijas a llamar a los teléfonos de emergencia y a dar su dirección y número telefónico a la policía.
- En caso de guarda-custodia compartida, asegúrese de que el intercambio para el régimen de visitas se realiza en un lugar público, nunca en su propia casa o en la del agresor.

#### PLAN DE SEGURIDAD PARA MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

(Tomado del “Modelo Integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual”, Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, Secretaría de Salud de México, 2004)

1. Evaluación de cuatro incidentes de violencia: El primero, el incidente típico, el peor de todos y el último.
2. Detalles que anticiparon el incidente agudo:
  - ¿Qué dijo él?
  - ¿Cómo lo dijo?
  - Capacidad de escucha
  - Presencia de drogas o alcohol.
3. ¿Dónde comienza usualmente la violencia?: Sala, dormitorio, cocina, otro.
4. Dibujo de la casa (posible plan de escape), puertas, ventanas, salidas:
  - Bebé o niños/as pequeños.
  - Señales para los hijos e hijas mayores.
5. Cosas que necesita la mujer: Dinero, ropa, medicinas, objetos de valor.
6. Ubicación en un lugar seguro: Policía, familia, amigos, refugio.
7. NO debe comunicar al agresor el plan. Tomar en cuenta condiciones para un posible regreso, el ciclo de la violencia y la posibilidad de muerte.
8. Ensayo de salida (dos veces o más): Ensayo verbal, dibujo de mapa y demostración.

#### Planificación personal de seguridad

I. Sugerencias para aumentar la seguridad en la relación:

- Tener los # de teléfono que son importantes, disponibles para mí y mis hijos.

- Yo le puedo contar a \_\_\_\_\_ y a \_\_\_\_\_ sobre la violencia y pedirles que llamen a la policía si oyen ruidos en mi casa.
- Si decido salir de la casa, yo me puedo ir donde (4 sitios):
  1. \_\_\_\_\_
  2. \_\_\_\_\_
  3. \_\_\_\_\_
  4. \_\_\_\_\_
- Si salgo de la casa para protegerme, yo me llevaré:
  - El bebé y mis hijos pequeños
  - Documentos:
  - Medicinas:
  - Objetos de valor:
  - Otros:
- Para mantener mi seguridad e independencia yo debo:
  - Siempre tener una tarjeta telefónica..
  - Si es posible, abrir mi propia cuenta de ahorros.
  - Ejercitar la ruta de escape.

## II. Sugerencias para aumentar mi seguridad cuando se acaba la relación:

- Yo podría: cambiar las cerraduras de las puertas, instalar puertas de metal y poner un sistema de luces fuera de la casa.
- Informarle a \_\_\_\_\_ y a \_\_\_\_\_ que mi compañero ya no vive conmigo y si lo ven cerca de mis hijos o de mi casa que llamen a la policía.
- Voy a dejar con la persona que cuida a mis hijos, una lista de nombres de quiénes pueden recogerlos. Las personas son:
- Puedo hablar con \_\_\_\_\_ en el trabajo acerca de mi situación.
- Podría evitar las tiendas, bancos y \_\_\_\_\_ que usaba mientras yo y mi pareja estábamos juntos.
- Podría obtener una medida de protección, por ejemplo:
  - Si siento que quiero regresar con la persona que me maltrataba, yo llamaré a \_\_\_\_\_
- Los números de teléfono de importancia son:
  - Lista de documentos y objetos para llevarme: Carnet de seguro social, Cédula, Boletas o documentos escolares de mis hijos, órdenes de protección, papeles de divorcio, papeles del seguro, los juguetes, dinero, libretas del banco, tarjetas de crédito, artículos de valor sentimental, libreta de teléfonos, libros de mis hijos, medicina, ropa y \_\_\_\_\_



ACTA DE COMPROMISO

CASA ALBERGUE

Yo, \_\_\_\_\_,

Nacida en \_\_\_\_\_

Y con residencia en \_\_\_\_\_

con \_\_\_\_\_ años de edad, estado civil \_\_\_\_\_

Número de cédula o pasaporte \_\_\_\_\_ y con mis hijas/os:

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Tras recibir la información acerca del funcionamiento de la Casa Albergue, estoy de acuerdo y me comprometo a cumplir con los principios y normas de convivencia. Ingreso libre y voluntariamente, para recibir protección, atención emocional y socio-jurídica al problema de violencia doméstica que enfrento.

Fecha y hora: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma

## ANEXO 3

## MODELO DE FORMULARIO (ENTREVISTA INICIAL)

(Nota: el presente formulario es un modelo que puede servir de guía al personal técnico y a la hora de realizar la entrevista inicial y documentar la situación de violencia. No es un cuestionario ni una encuesta. Dicho personal debe tener los conocimientos, habilidades y sensibilidad necesaria para adaptar las preguntas a la situación emocional de la víctima y para utilizar términos y expresiones que sean fácilmente comprensibles para la usuaria y que no supongan para ésta una nueva victimización)

Fecha del registro \_\_\_\_\_

Entrevistadora \_\_\_\_\_

## USUARIA

## I. DATOS GENERALES DE LA USUARIA

## 1. Identificación y localización

Nombre: .....

Fecha de nacimiento: .....

Dirección: .....

Teléfono: .....

Ciudad Originaria ó lugar de nacimiento: .....

Tiempo de residencia: .....

Razón del cambio de residencia: .....

¿ Con quién convive actualmente?: .....

## 2. Estado conyugal

Soltera  Unión libre  Casada  Separada  Divorciada  Viuda En trámites de separación / divorcio: SÍ  NO Uniones Anteriores: NO  SI  ¿Cuántas?.....

## 3. Nivel de estudios

- Sabe leer y escribir: NO
- Primaria incompleta
- Primaria completa
- Premedia incompleta
- Premedia completa
- Media incompleta
- Media completa
- Superiores incompletos
- Superiores completos

**4. Profesión / Ocupación**

Trabajo actual: .....

Ubicación:.....

Ingreso diario:....Semanal:...Quincenal.... Mensual:..... Otro:.....

**II. HISTORIA DE LA VIOLENCIA**

**5.** Parentesco o relación con el supuesto agresor .....

**6.** Tiempo de convivencia o relación:.....

**7.** Edad de la usuaria al iniciar la relación: .....

**8. Tipo de violencia:**

Física  Psicológica  kual  Econóca

Agresión: Única  Frecuente

¿Cuándo se produjo el primer acto de violencia hacia Usted? ¿Qué edad tenía?:.....

Incidente más grave: .....

¿Qué tipo de abuso ha experimentado con mayor frecuencia?.....

**9. Violencia Física**

Arma blanca / heridas	
Arma de fuego / heridas	
Otros objetos	

Intentos de estrangulamiento	
Golpes	
Tirones de cabello	
Empujones	
Apretones	
Patadas	
Bofetones	
Arañazos	
Mutilaciones	
Pellizcos y mordiscos	
Quemaduras	
Fracturas de huesos	
Otro	

**10. Violencia Psicológica**

Insultos, gritos	
Menosprecios	
Le impide relacionarse con amistades y familiares	
La obliga hacer cosas en contra de su voluntad	
Amenazas de muerte hacia ella y otros familiares	
Amenazas referentes a la guarda-custodia de los hijos/as	
Acoso y persecución	
Chantaje emocional	
No la deja tomar decisiones	
Celos excesivos	
Daños a mascotas	
Daños a objetos con valor sentimental	
Otro	

**11. Violencia sexual**

La fuerza a mantener relaciones sexuales	
La obliga a realizar actos sexuales que no desea	
La fuerza a tener relaciones para que otras personas se den cuenta (hijos, familiares, amigos/as, etc.)	
La obliga a tener relaciones con otras personas	
Se burla de su sexualidad	
La maltrata físicamente durante las relaciones sexuales	
Otro	

**12. Violencia económica/patrimonial**

No aporta a la economía familiar	
No paga la pensión alimentaria	
La ha forzado o engañado para adueñarse de los bienes comunes	
Se apropia de sus ingresos o pertenencias personales	
Controla todos los ingresos y gastos familiares	
La obliga a mantenerlo	
Le impone condiciones para entregarle el dinero	
Destroza sus bienes y regalos personales	
Destroza bienes comunes	
Destroza los enseres de la casa o sus herramientas de trabajo	
Le impide estudiar/trabajar	
Otro	

**13. Asistencia médica requerida a causa de los daños (físicos, psicológicos o sexuales) producidas por el agresor**

Número de veces.....

Tipo de asistencia requerida.....

¿Le han extendido alguna vez un certificado médico de incapacidad por las lesiones?

**14. Denuncias presentadas por violencia**

Número de denuncias:.....

Número de denuncias retiradas:.....

Número de denuncias en curso:.....

Instancia Legal donde se han presentado las denuncias.....

**15. Medidas de protección concedidas por las autoridades**

(Enumerar las 14 medidas posibles)

**16. Acciones legales emprendidas**

No  Sí  ¿Cuáles?:.....

Resultados obtenidos: .....

**17. Salidas del hogar**

Nunca  Sí  Número de veces.....

Lugares a los que ha acudido.....

Tiempo de estancia: .....

## I. SITUACIÓN E IMPACTOS DE LA VIOLENCIA

18. ¿En alguna ocasión ha sentido que su vida ha estado en peligro?: .....
19. Ha pensado alguna vez en suicidarse? ¿Lo ha intentado? .....
20. ¿Presenta algunos de los siguientes síntomas?  
(Enumerar sintomatología física y emocional asociada a la violencia)
21. ¿En qué forma ha afectado la violencia su vida, sus relaciones con sus hijos e hijas, trabajo, escuela y relaciones personales? .....
22. ¿En qué medida la usuaria se culpa de la violencia, la justifica o la minimiza? (percepción de la profesional de atención).....
23. ¿Le ha contado a alguien sobre la situación de violencia que sufre?  
No  Sí  ¿quién?.....
24. ¿Qué personas cree usted que podrían ayudarla a cambiar su situación de violencia?  
Nombre.....  
Relación.....  
Dirección.....  
Teléfono.....  
¿Qué tipo de ayuda le podría brindar?.....
25. ¿Tiene usted un lugar seguro en el que vivir en caso de tener que abandonar su casa?  
No  Sí  ¿ónde?.....
26. ¿Dispone usted de una fuente de recursos económicos? .....
27. Adicciones  
¿Ha tenido o tiene problemas con el alcohol o las drogas?  
No  Sí   
¿Recibe tratamiento?.....  
¿Dónde?.....
28. ¿Ha recibido usted tratamiento psicológico o psiquiátrico?  
No  Sí   
¿A causa de qué?.....  
¿Por cuánto tiempo?.....  
Tipo de tratamiento.....
29. ¿Considera usted que necesita recibir algún tipo de tratamiento psicológico?  
No  Sí

¿Por qué?.....

II. HIJOS E HIJAS

**30.** Hijos e hijas concebidos con el supuesto agresor

Nombre..... Edad.....

¿Quién tiene la guarda custodia?.....

Nombre..... Edad.....

¿Quién tiene la guarda custodia?.....

Nombre..... Edad.....

¿Quién tiene la guarda custodia?.....

**31.** Hijos e hijas concebidos con otra persona

Nombre..... Edad.....

¿Quién tiene la guarda custodia?.....

Nombre..... Edad.....

¿Quién tiene la guarda custodia?.....

Nombre..... Edad.....

¿Quién tiene la guarda custodia?.....

**32.** ¿Tiene usted sospechas de violencia física hacia sus hijos e hijas?

No  Sí

¿De qué forma?.....

¿Con qué frecuencia?.....

**33.** ¿Tiene usted sospechas de violencia psicológica hacia sus hijos e hijas?

No  Sí

¿De qué forma?.....

¿Con qué frecuencia?.....

**34.** ¿Tiene usted sospechas de abuso sexual hacia sus hijos e hijas?

No  Sí

¿De qué forma?.....

¿Con qué frecuencia?.....

**35.** ¿Considera que sus hijos/as presentan algunas de las siguientes situaciones?

(Enumerar síntomas de maltrato infantil: dolores de cabeza, insomnio, problemas digestivos, problemas respiratorios, gritos y llanto incontrolados, conductas adictivas, pesadillas frecuentes, fobias, ansiedad, enuresis, mutismo, irritabilidad y excitabilidad, miedo a personas adultas, aislamiento, inseguridad, conducta violenta, poco control de impulsos, dificultad para expresar sus emociones, retraso verbal, retraso motriz, bajo rendimiento escolar, problemas de concentración, trastornos de la alimentación, conducta evasiva y retraída)

**36.** ¿Han recibido sus hijos/as tratamiento psicológico o psiquiátrico?

No  Sí   
 ¿A causa de qué?.....  
 ¿Por cuánto tiempo?.....  
 Tipo de tratamiento.....

**37.** ¿Considera usted que sus hijos/as necesitan recibir algún tipo de tratamiento psicológico?

No  Sí   
 ¿Por qué?.....

DATOS DEL SUPUESTO AGRESOR

III. DATOS GENERALES DEL SUPUESTO AGRESOR

**38.** Identificación y localización

Nombre: .....  
 Fecha de nacimiento: .....  
 Dirección: .....  
 Teléfono: .....  
 Ciudad Originaria ó lugar de nacimiento: ..... Tiempo de residencia: .....  
 Razón del cambio de residencia: .....  
 ¿Con quién convive actualmente?: .....

**39.** Estado conyugal de la pareja (en caso de que la pareja no conviva con la usuaria)

Soltero  Unión libre  Casado  Separado  Divorciado  Viudo

En trámites de separación / divorcio: Sí  No

Uniones Anteriores: No  Sí  ¿Cuántas?.....

**40.** Nivel de estudios

Sabe leer y escribir: No  Sí

- Primaria incompleta
- Primaria completa
- Premedia incompleta
- Premedia completa
- Media incompleta
- Media completa
- Superiores incompletos
- Superiores completos

**41.** Profesión / Ocupación

Trabajo actual: .....  
 Ingreso diario:.... Semanal:..... Mensual:..... Otro:.....  
 Empresa en la que trabaja:.....



Dirección:.....

Teléfono:.....

Horarios:.....

42. ¿Tiene armas?

No  Sí

43. ¿Cuál es su reacción ante una posible ruptura de la relación?

Amenazas	De muerte (ella, familia, hijos/as)	
	De abandono económico	
	Retirarle la custodia de los menores	
	De suicidio	
Promesas de cambio de conducta		
Indiferencia		
Él desea esta ruptura		
Intento de homicidio/asesinato		
Intento de suicidio		
Acoso	Persecución	
	A la familia	
	Telefónico	

44. ¿Alguna vez ha agredido física o verbalmente a amigos/as y/o conocidos?

No  Sí

¿A quién?.....

45. ¿Ha sido denunciado anteriormente por maltrato?

No  Sí

A la mujer  A s hijos/a  Otra  personas

46. ¿Ha tenido o tiene problemas con el alcohol o las drogas?

No  Sí

¿Recibe tratamiento?.....

¿Dónde?.....

47. ¿Tiene algún trastorno psicológico/psiquiátrico?

No  Sí

¿Recibe tratamiento?.....

¿Dónde?.....

48. ¿Ha pertenecido o pertenece a organizaciones delictivas? (criminales, contrabando, asaltos, secuestros, robos de autos, narcotráfico, extorsión, proxenetismo, bandas).....

49. ¿Ha pertenecido o pertenece a corporaciones militares, policiales, instituciones de gobierno, grupos religiosos u otros?.....

50. Red de apoyo del agresor

¿Conoces a sus familiares? No Sí

Datos del familiar más accesible y cercano a la usuaria:

Nombre.....

Parentesco.....

Edad.....

Ocupación.....

Dirección.....

Teléfono.....

NECESIDADES DE LA USUARIA

51. ¿Cuáles son las necesidades expresadas por la usuaria?

Albergue.....

Información.....

Servicios legales.....

Apoyo psicológico.....

Servicios sociales.....

Servicios de salud mental.....

Tratamiento de adicciones.....

Otros.....

52. ¿Qué servicios existen en la comunidad que puedan resultarle de utilidad para dar respuesta a sus necesidades?

.....

53. ¿Existen necesidades de los niños/as u otros dependientes que requieran atención?

.....

RESUMEN NARRATIVO DEL CASO

.....  
.....  
.....

ESTADO EMOCIONAL Y FÍSICO DE LA USUARIA

.....  
.....  
.....

ANEXO 4

RECIBO DE PERTENENCIAS DE VALOR EN CUSTODIA CASA ALBERGUE

Persona que entrega: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Persona que recibe: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Descripción de lo Recibido en Custodia:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

ANEXO 5

DEVOLUCIÓN DE PERTENENCIAS EN CUSTODIA

Persona que entrega: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Persona que recibe: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Descripción:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



ANEXO 6

REGISTRO DE EGRESO VOLUNTARIO

CASA ALBERGUE

Yo \_\_\_\_\_

Con número de cédula/pasaporte \_\_\_\_\_

hago constar que en pleno uso de mis facultades mentales y sin ningún tipo de coacción, solicito al personal del Albergue mi retiro voluntario (y el de mis hijos/as, en caso de tenerlos). En este sentido, también hago constar que he sido informada de que este retiro se lleva a cabo en contra del criterio técnico del personal del Albergue Las razones de mi \_\_\_\_\_ egreso \_\_\_\_\_ son \_\_\_\_\_ las siguientes: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Asumo conscientemente los riesgos que puedan derivarse de esta decisión y me comprometo al cumplimiento de los trámites pendientes que puedan quedar dentro del proceso de violencia del que he sido víctima.

Mi destino será la casa del Sr/Sra \_\_\_\_\_

Ubicada en la dirección \_\_\_\_\_

Pudiendo ser localizada en los teléfonos \_\_\_\_\_

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

Observaciones del Personal Técnico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma:  
\_\_\_\_\_









## ANEXO 10

HORARIO ACTIVIDADES CASA ALBERGUE NUEVA VIDA	
6.30 a.m.-7.30 a.m.	LEVANTARSE BAÑO DE MUJERES NIÑOS Y NIÑAS ARREGLO DE HABITACIONES
7.30 a.m.-8.30 a.m.	DESAYUNO Y LIMPIEZA COCINA
8.30 a.m.-12.00	PROGRAMAS: ATENCIÓN, CAPACITACIÓN, EDUCACIÓN, TRAMITES
12.00-1.00 p.m.	ALMUERZO Y LIMPIEZA COCINA
1.00 p.m.- 6:00	PROGRAMAS: ATENCIÓN, CAPACITACIÓN, EDUCACIÓN, TRAMITES CORRESPONDIENTES A LA SITUACIÓN DE LA USUARIA
6.00 p.m.-7.00 p.m.	CENA Y LIMPIEZA COCINA
7.00 p.m.-9.00 p.m.	HORA DE ESPARCIMIENTO Y PREPARACIÓN PARA DORMIR

## ANEXO 11

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DOMÉSTICAS ADULTAS Y JÓVENES MAYORES DE 14 AÑOS							
ACTIVIDAD	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
BARRER Y TRAPEAR (Cocina, Área de recreación y Rancho)							
RECOGER BASURA							
LIMPIAR MESAS Y ESTUFAS							
FREGAR							
LIMPIAR ESCALERAS		X	X	X		X	X

## ANEXO 12

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DOMÉSTICAS NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE 14 AÑOS							
ACTIVIDAD	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
RECOGER PAPELES, OBJETOS Y JUGUETES DEL ÁREA VERDE							
REGAR EL ÁREA VERDE							

## ANEXO 13

MENÚ SEMANAL DE LA CASA ALBERGUE NUEVA VIDA							
Semana del _____ al _____ del mes de _____							
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DESAYUNO							
ALMUERZO							
MERIENDA							
CENA							

ANEXO 14

FICHA DE VOLUNTARIAS

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Lugar en el que labora: \_\_\_\_\_

Formación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Propuesta de Voluntariado: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Disponibilidad (días y horas a la semana): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Materiales y medios necesarios para su puesta en marcha: \_\_\_\_\_

Fecha y Firma: \_\_\_\_\_

CONTRAPORTADA