

Development Connections

Mejorando la respuesta de los refugios en Estados Unidos de América frente a las necesidades de las inmigrantes hispanas afectadas por la violencia doméstica



**Diana Lucía Aristizábal V.
Washington D.C.**

Enero, 2007



P.O. Box 32236
Washington D.C. 20007 – USA
Página Web: www.dvcn.org
Correo electrónico: info@dvcn.org
Teléfono: (202) 446-0978
Fax: (202) 338-0248

Introducción

Según los datos de la Encuesta Nacional sobre Violencia contra las Mujeres del 2000 (National Violence Against Women Survey – NVAWS), el 23.4% de las mujeres hispanas¹ viviendo en los Estados Unidos de América (EUA) ha sufrido violencia por el compañero íntimo (VD) alguna vez en su vida.² Algunos estudios indican que las hispanas sub-utilizan los servicios informales y formales de atención a la VD en comparación con los patrones de uso que presentan las angloamericanas y afroamericanas; y que las barreras culturales y del idioma juegan un rol importante en esta situación.³

Los refugios⁴ constituyen un componente clave en la atención de inmigrantes hispanas en EUA y que viven VD, ya que son un medio eficaz para salvar sus vidas, las de sus hijos e hijas; y romper el ciclo de la violencia. Para incrementar la utilización de este recurso en la población hispana es necesario introducir cambios en la gestión de los refugios, haciéndolos más accesibles en términos culturales y sociales, al tiempo que en el nivel macro se desarrollen políticas migratorias que tomen en consideración la violencia de género (VG) como un factor clave en la situación de las mujeres en sus países de origen así como en los receptores. Particularmente, los refugios requieren incorporar competencias culturales en el análisis de necesidades, la creación de evidencia, la oferta de servicios, la capacitación del personal y la coordinación interinstitucional. El presente documento aborda tres aspectos a tomar en consideración para llevar a cabo una adaptación cultural en la gestión de los refugios: a) la situación de las inmigrantes hispanas y la violencia de género, b) el rol de los refugios en la atención a las hispanas afectadas por la VD; y c) propuesta de componentes clave para adaptar los refugios a las necesidades de las mujeres hispanas.

¹ Se utiliza el término hispana para incluir a las personas nacidas en Centro y Sur América y el Caribe Español y a otras nacidas en países de habla hispana.

² CDC. 2004. What is the burden of intimate partner violence in the United States?
<http://www.cdc.gov/omh/Highlights/2004/HOct04.htm>

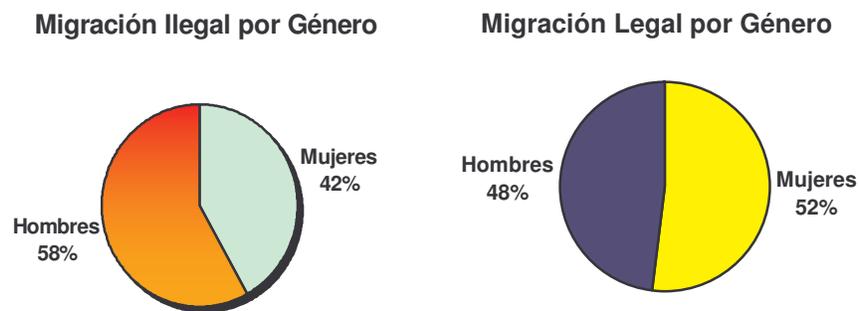
³ [West CM](#), [Kantor GK](#), and [Jasinski JL](#). 1998. Sociodemographic predictors and cultural barriers to help-seeking behavior by Latina and Anglo American battered women. University of Washington, Tacoma 98402-3100, USA. 1998 Winter;13(4):361-75. Also [Lipsky S](#), [Caetano R](#), [Field CA](#), and [Larkin GL](#). 2006. The role of intimate partner violence, race, and ethnicity in help-seeking behaviors. *Ethnicity and Health*. Feb;11(1):81-100.
http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?itool=abstractplus&db=pubmed&cmd=Retrieve&dopt=abstractplus&list_uids=16338756

⁴ Los refugios son también denominados casas de acogida. En este documento se asumen como conceptos intercambiables.

I. Las inmigrantes hispanas en EUA – condiciones sociales y violencia de género

La profesionalización de la prestación de servicios a mujeres inmigrantes hispanas afectadas por la VD requiere abordar las especificidades que producen los vínculos entre género, migración y la VG.⁵ La evidencia disponible muestra una tendencia a la feminización de las dinámicas de migración en Europa, África y América Latina. (Pearce. 2006); y en los EUA particularmente, los patrones de migración de hombres y mujeres han cambiado en los últimos años, mostrando contrastes importantes. En el reporte de Pew Hispanic Center sobre las características de la población migrante en el 2005, (Passel, 2006) de un estimado de 11.1 millones de inmigrantes indocumentados, el 58% de los adultos fueron hombres, mientras que el 42% eran mujeres; mientras que otro informe del mismo Pew Hispanic Center reveló que el 52% de la población adulta inmigrante con documentación, eran mujeres. (Fry, 2006). (Ver Gráfica #1)

Gráfica #1: Distribución por género según tipo de migración



Fuente: Pew Hispanic Center Analysis of the March 2005 Current Population Survey

Según Pearce (2006), este contraste puede explicarse en el hecho de que las mujeres inmigrantes han aceptado más fácilmente entrar al país como dependientes de las visas de trabajo que le han sido concedidas a sus esposos. También podría estar relacionado con el cambio que ha experimentado el perfil de las mujeres que están emigrando a los EUA, que incluye un amplio rango de profesiones y ocupaciones; y que están alcanzando niveles de independencia que no se registraron en el pasado. En todo caso, para la estimación de estos valores, no se puede dejar de tener en cuenta el subregistro que existe en el perfil demográfico de la población inmigrante; y muy especialmente de aquella sin documentación legal para hacerlo. Las tendencias en los patrones de migración juegan un papel importante en el tipo de interacción que se da entre la migración de mujeres, la VG y de la VD en los países de origen, los riesgos asociados con la revictimización en su experiencia de migración; y las leyes y políticas de los países receptores en materia migratoria y de VG.

Estas interacciones se viven como factores de riesgo para la población inmigrante en general y para las inmigrantes hispanas en particular, haciéndolas más vulnerables al abuso y la discriminación en múltiples formas en función del género, la raza, la identidad cultural, el país de origen, nivel de educación, la situación económica, el lenguaje; y el estatus migratorio.

⁵ Como otras formas de violencia de género ligadas a las dinámicas de migración y desplazamiento se identifican el tráfico humano, la prostitución, la esclavitud y la servitud; sin embargo se hará referencia específicamente a la violencia doméstica para efectos del análisis propuesto.

Aunque actualmente se presentan serias limitaciones para obtener información de carácter nacional sobre la prevalencia de la VD entre las inmigrantes, desagregado por etnia, país de origen, tipos de lesiones y otros aspectos relacionados; algunos estudios locales han documentado la naturaleza del problema. En un estudio realizado en la ciudad de New York por el Departamento de Salud e Higiene Mental (2004) sobre víctimas de homicidios perpetrados por compañeros íntimos, se encontró que el 51% de las víctimas eran personas nacidas fuera del país y 45% eran personas nativas. En otro estudio sobre latinas sobrevivientes de la VD, Dutton et al (2000), encontraron que el 48% de las sobrevivientes había experimentado altos niveles de VD desde que habían inmigrado. Asimismo, en el reporte de datos sobre violencia perpetrada por un compañero íntimo publicado por el Centro de Prevención y Control de Enfermedades de E.U.A (2006) (CDC por sus siglas en Inglés), se indica que cerca de 5.3 millones de incidentes perpetrados por el compañero íntimo ocurren cada año en los EUA a mujeres mayores de 18 años de edad, y que en el 2002, de los homicidios perpetrados por compañeros íntimos, el 76% de las víctimas fueron mujeres y el 24% fueron hombres. El reporte también señala que el 44% de las mujeres asesinadas por su compañero íntimo habían visitado un departamento de emergencia en los 2 últimos años antes del homicidio y de esas mujeres, el 93% habían mostrado por lo menos una herida en el momento de la visita.

En el Estado de Maryland, por ejemplo, la distribución de la población inmigrante por país de origen, muestra que la mayor cantidad de hispanos, proviene de El Salvador, seguido de México, Guatemala, Perú y en menor cantidad otros países de Centro y Sur América. De acuerdo al US Census Bureau, (2002), en el área del Mid-Shore, la cual comprende 8 condados o municipalidades, el crecimiento de la población hispana experimentó un crecimiento de 136% en el período 1990 – 2000, con un estimado de población proveniente de México de 36.7%, 22.1% de Puerto Rico y 6.4% de Guatemala. En el estudio hecho por la Universidad de Salisbury y dirigido por Dunn (2004)⁶, se encontró que el 90% de la población encuestada no entiende el inglés o tienen limitado entendimiento del mismo; 70% manifestó que no lo pueden leer y 10% dijo hablar un dialecto indígena. Del total de los entrevistados, el 84% era inmigrante sin autorización para estar en el país y sus ocupaciones laborales eran principalmente en construcción, jardinería, agricultura, servicios (restaurantes, hoteles, limpieza y mantenimiento), avicultura y cultivo y explotación de productos del mar. Las tasas de participación en el mercado laboral son más altas en los hombres que en mujeres. El promedio de nivel escolar fue de 6 años de educación primaria para la comunidad mexicana y 4 años para la comunidad guatemalteca. Las mujeres tienen un alto grado de dependencia económica de sus parejas, situación que se relaciona con la dedicación al trabajo doméstico no remunerado, incluyendo el cuidado y la crianza de los hijos y adultos mayores en los hogares.

Las dificultades más importantes de la población latina para establecerse en los Estados Unidos fueron el aislamiento con las comunidades receptoras locales, las dificultades con el lenguaje, el transporte, la falta de documentación legal para trabajar, bajos salarios, el índice de criminalidad – la VD

⁶ El estudio utilizó una encuesta etnográfica para coleccionar información cualitativa de 185 inmigrantes que participaron en el estudio y que estaban establecidos en 5 Condados del área del Mid-Shore. La metodología utilizada fue desarrollada por el Proyecto Mexicano de Migración y el cual ha sido utilizado para entrevistar a cientos de inmigrantes en México y en algunas partes de Estados Unidos. La metodología combina los avances de la entrevista etnográfica (preguntas abiertas, semi estructuradas, flexibles) con algunas encuestas de investigación que permiten el análisis y las comparaciones a larga escala. Dunn, Tim; Liebman, Amy. Project ¡Adelante! Nedds assessment Report of Hispanic Immigrants on The Eastern Shore of Maryland for the Easter Shore Regional Library. Salisbury University, Maryland. July, 2004.

identificada como el tercero de los crímenes más sufridos, después del robo y el asalto –; y la falta de acceso a los servicios de salud y vivienda.

En el estudio realizado por el Mid-Shore Council on Family Violence (Aristizábal- Orwigo, 2006)⁷ con inmigrantes hispanas afectadas por la VD, se identificaron algunas de las dificultades experimentadas por las mujeres durante la interacción con los oficiales de policía. Estas dificultades son similares a las reportadas en otros estudios y se relacionan con el abuso de la autoridad, ser objeto de discriminación en razón de las barreras del lenguaje y el origen racial; y el desconocimiento de los oficiales de policía sobre las dinámicas de la VD.

2. Rol de los refugios en la atención a las inmigrantes hispanas afectadas por la VD

La vivienda es inseparable de la atención a la VD, bien sea de emergencia como la que se ofrece en los refugios temporales, o las alternativas que se incluyen en los programas de transición o de vivienda definitiva. El tema aparece contenido en convenciones y acuerdos internacionales. En la Recomendación General #19 (1992) de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer, se aconseja a los Estados partes, el establecimiento de refugios y servicios de rehabilitación y asesoramiento a las víctimas de toda forma de violencia contra la mujer y que se les proporcione protección y apoyo adecuados.⁸ Adicionalmente, en la Plataforma de Acción de Beijing (1995),⁹ se recomienda la provisión de fondos para refugios, ayuda y soporte para las víctimas, así como también asistencia médica, psicológica y otros servicios como la consejería legal, a bajo o sin ningún costo; y se establece que estas provisiones deben abarcar también asistencia apropiada para que las mujeres puedan encontrar un medio de subsistencia. La Plataforma de Acción recomienda también, establecer acceso lingüística y culturalmente apropiado a los servicios para las mujeres y niñas migrantes, incluyendo mujeres trabajadoras migrantes, quienes han sido víctimas de la VG.

De acuerdo a los contextos internos nacionales, algunos países han dictado disposiciones especiales de asistencia en vivienda para las mujeres afectadas por la VD. En EUA, la VD es tratada como un crimen y las leyes contienen provisiones especiales aplicables al status migratorio que se articulan con medidas de carácter socioeconómico y de salud pública,¹⁰ al tiempo que protegen y otorgan beneficios específicamente a las personas afectadas por la VD. Tal es el caso de la Ley Contra la Violencia de las

⁷ En el estudio se utilizó la técnica de grupo focal. En él participaron mujeres procedentes de 3 condados de la parte media del Eastern Shore de Maryland y las cuales estaban siendo o habían sido parte del Programa Bilingüe del Mid-Shore Council on Family Violence.

⁸ Mas información aparece contenida en la Recomendación General #19, artículo 24 sobre Las Recomendaciones Concretas, numerales b) y k)

⁹ En el artículo 125 de la Plataforma de Acción, la provisión de fondos se extiende a los gobiernos locales, organizaciones comunitarias, organizaciones no gubernamentales, instituciones educativas, sectores público y privado, y otras instancias de provisión de servicios

¹⁰ En Estados Unidos, los costos de la violencia contra las mujeres ocasionados por un compañero íntimo, se elevan a U\$ 5.8 billones anualmente. Esto representa una pérdida de la productividad estimada en U\$ 0.9 billones, cerca de U\$ 4.1 por asistencia en la salud física y mental y otros U\$ 0.9 billones en pérdidas relacionadas con homicidios. Se considera que estos costos son subestimados por las limitaciones reales con la toma y registro de datos, de tal manera que permitan cuantificar el impacto de la violencia contra las mujeres de una manera más precisa.

Información detallada puede encontrarse en:

http://www.cdc.gov/ncipc/pub-res/ipv_cost/05_discussion.htm

Mujeres (VAWA por sus siglas en Inglés) (Pearce, 2006). Algunas leyes otorgan determinadas ayudas y beneficios públicos a los/las inmigrantes en general, sean estos/as documentados/as o no, y su naturaleza está ligada a la protección de la vida y la seguridad de las personas. El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (Orloff, 2006) ha creado provisiones especiales para ofrecer refugios de emergencia y vivienda de transición hasta de dos años, a inmigrantes afectados por la VD, asalto sexual y tráfico humano, sin importar su estado legal o migratorio.

De acuerdo a la reglamentación existente, los refugios que prestan servicios a las mujeres afectadas por la VD, deben ofrecerlos asegurando la confidencialidad, sin costo, independientemente del estado legal o migratorio de las usuarias; y sin discriminación en razón de la nacionalidad o país de origen, etnia y lenguaje. Adicional a estas consideraciones, algunos de los servicios que se prestan incluyen asistencia legal, consejería psicológica, alimentación, vivienda de emergencia, ayuda para búsqueda de trabajo y asistencia médica; así como apoyo para obtener los beneficios públicos a los que pueden aplicar sus hijas e hijos.

Aunque, legalmente las condiciones para el funcionamiento de los refugios están dadas, el uso que las mujeres hispanas puedan hacer de ellos como recurso disponible para resolver su situación de emergencia, depende de varios factores, que están relacionados directamente con la calidad de los servicios prestados. Algunos de esos factores han sido ya identificados por la Coalición de Pensilvania Contra la Violencia Doméstica (PCADM, por sus siglas en Inglés. sf.) y el Proyecto Esperanza, de la Coalición de Carolina del Norte Contra la Violencia Doméstica (VCCADV, 2005), los cuales se indican a continuación:

- Experiencias de las inmigrantes con los sistemas de servicios. Estas realidades tienen que ver con la falta de información sobre el sistema legal de los EUA y en general al sistema judicial; el miedo a la deportación de ellas o de sus compañeros afectivos si piden ayuda; las barreras del lenguaje, su condición migratoria, la mayoría de las veces sin documentación legal; barreras culturales, económicas, religiosas y miedo a la discriminación.
- La falta de conocimiento o información inadecuada sobre los recursos y servicios disponibles para ellas y sus hijos/as.
- Muchos refugios no están equipados para trabajar con las barreras culturales y de lenguaje que tienen una significativa proporción de mujeres hispanas. Así, las experiencias previas referenciadas por otras mujeres que utilizaron los servicios del refugio pueden impactar negativamente la búsqueda de este recurso.
- Algunas veces en los refugios se verifica un predominio de mujeres hispanas como usuarias de los servicios, lo que aumenta su sentimiento de aislamiento; agravándose la situación cuando el personal que labora en los refugios no es hispano, no habla español o no es culturalmente sensible.

Estos obstáculos limitan la posibilidad de que las hispanas puedan acomodarse a las normas del lugar, asimilar la ayuda; y por lo tanto, beneficiarse de los recursos disponibles para ellas y sus hijos/as. Los factores que afectan la calidad de los servicios que reciben las inmigrantes hispanas afectadas por la VD se ubican en tres niveles de interacción que se relacionan entre sí; y se refieren al perfil de la demanda, las características de la oferta de servicios y el contexto social y de políticas públicas. En la siguiente tabla se presenta un resumen de estos factores.

Factores que afectan la calidad de los servicios en los refugios que reciben a las inmigrantes hispanas afectadas por la VD¹¹

Desde las usuarias	Desde las/los proveedores de servicios	Desde los Sistemas
a. Historias previas de abuso en la familia o en otros espacios de convivencia social o laboral.	a. Limitado conocimiento sobre marco legal internacional en torno a la VG y como cada país se vincula a los propósitos planteados.	a. Reformas migratorias nacionales e iniciativas anti migratorias de los gobiernos locales que limitan el acceso a los servicios. ¹²
b. Estados de estrés al tener que lidiar con la pobreza, viviendas deficientes, limitaciones de acceso a educación y trabajo. Así como el miedo, la culpa, y la falta de redes de apoyo.	b. Necesidad de información y capacitación sobre leyes, reglamentaciones y protocolos relacionados con los sistemas judiciales, salud pública y otros sectores involucrados en la intervención de la VD.	b. Inconsistencias entre en el registro de información del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica para estimar la incidencia y la prevalencia de la VD en la población inmigrante hispana. Esto limita la posibilidad de desagregar la información por etnia o país de origen, así como por la edad.
c. Sentimientos de aislamiento y abandono por su estado migratorio y condición legal; por haber dejado a sus familias, amistades, y tener que enfrentar otra cultura, otros valores, actitudes y otro lenguaje.	c. Limitado uso de la vigilancia epidemiológica en la formulación e implementación de leyes y políticas públicas.	c. Vacíos entre la formulación y la implementación de leyes y políticas , generada en parte por la falta de información correcta y adecuada proveniente de las experiencias locales.
d. Vivencias de explotación o maltrato por personas o empleadores en sus lugares de trabajo.	d. Necesidad se conocimiento sobre los estándares y protocolos para la recolección de información , la aplicación de instrumentos y registros, y difusión del reporte a los sistemas de vigilancia epidemiológica local y nacional.	d. Ausencia de respuestas sistémicas para empoderar a las mujeres creando condiciones para proveer vivienda, entrenamiento y oportunidades de trabajo, cuidado de los hijos/as, servicios sociales, salud, etc.(Websdale, 2005)

¹¹ Por **usuarias** se entiende a: mujeres y familias afectadas por la VIF, los **proveedores** de servicios hacen referencia a: agencias del gobierno, ONGs, organizaciones comunitarias, comunidad religiosa, otros; y los **sistemas incluyen al judicial, socioeconómico, político**, entre otros.

¹² Es el caso de la Ley sobre Inmigración y Nacionalización y los cambios que se le han hecho a esta como consecuencia de las tensiones entre las fuerzas políticas que desean permitir el ingreso de extranjeros al país y aquellos que no, y los conflictos de intereses de los grupos que hay entre las dos partes. Más información en : Murthy, Sheela. (2004) Immigration, law and basic definition. En: Immigration: the facts you need to know. Governor's Commissions on Hispanic Affairs and The Maryland Office for New Americans. Annapolis, January.

Desde las usuarias	Desde las/los proveedores de servicios	Desde los Sistemas
<p>e. Carencia de servicios de transporte y acceso a servicios de cuidados de sus hijos. El transporte es crucial particularmente para aquellas mujeres que viven en zonas rurales.</p>	<p>e. Actitudes victimizantes hacia las mujeres y sus hijos/as</p>	<p>e. Necesidad de estrategias de diseminación de información de doble vía, de tal manera que las experiencias locales y las nacionales se nutran y generen conocimiento y buenas prácticas.</p>
<p>f. Limitado acceso a información adecuada sobre el sistema legal y sobre servicios y recursos de apoyo disponibles. En este sentido, los agresores, manipulan con la posibilidad de deportación de sus víctimas o sus hijos/as, en caso de que hagan la denuncia de abuso.</p>	<p>f. Ambientes con componentes estándares de atención que no responden adecuadamente a las necesidades culturales de las usuarias.</p>	<p>f. Insuficiente asignación presupuestaria y recursos para atender al perfil de la demanda de servicios de VD.</p>
<p>g. Miedo a las repercusiones en familiares residentes en los países de origen. El abusador profiere amenazas en contra de los familiares de la víctima que viven en los EUA y en sus países de origen. Incluye además, las amenazas de solicitudes de custodia definitiva.</p>	<p>g. Falta de personal entrenado con habilidades comunicativas en el idioma de las usuarias (español/dialectos).</p>	<p>g. Necesidad de investigación sobre el impacto del estado migratorio y el rol que los sentimientos anti-inmigrantes juegan en la formulación de leyes y políticas y en la provisión de servicios a las mujeres afectadas por la VD.</p>
<p>h. Experiencias negativas en los servicios de protección. Las mujeres que deciden buscar ayuda generalmente encuentran dificultades de comunicación con personal del sistema judicial y de los departamentos de policía</p>	<p>h. Baja asignación de fondos para programas de entrenamiento y educación continua de los/las proveedores/as/funcionarios/as en el tema de la atención de la VD, habilidades de comunicación, trabajo en ambientes multiculturales, y trabajo con intérpretes.</p>	<p>h. Ausencia de medidas en torno a la diferencia de criterios por parte de los jueces en su ejercicio profesional a la hora de ordenar protección.</p>
	<p>i. Número reducido de programas de apoyo psicosocial para las/los proveedores/as.</p>	<p>i. Baja asignación presupuestaria dirigida a ofrecer representación y asesoría legal gratuita para las mujeres y sus hijos/as.</p>
	<p>j. Documentación limitada de experiencias locales en torno al tema y necesidad de fortalecer el trabajo en red.</p>	<p>j. Situaciones de abusos en la aplicación de la norma por parte de algunos funcionarios.</p>
	<p>k. Baja adecuación y equipamiento de los refugios para cubrir las necesidades de las/los hijos/as de las usuarias.</p>	

3. Componentes clave para adaptar los refugios a las necesidades de las inmigrantes hispanas

La propuesta de los componentes clave se basa en el análisis de los factores mencionados en la sección 2 de este documento; además de experiencias de otras organizaciones, los estándares de la MNADV (2003) para el funcionamiento de refugios en Maryland, y la experiencia directa de la autora en el refugio del MSCFV con mujeres hispanas, y con otros refugios dentro y fuera del Estado de Maryland.

Se pretende con esto abonar la discusión sobre el funcionamiento de los refugios, la profesionalización de la prestación de los servicios en aspectos de la atención con proficiencia cultural¹³.

3.1. Supuestos

- a. En los refugios se integran y coordinan los recursos y servicios que se ofrecen para la protección a las mujeres afectadas por la VD y a sus hijos/as. La capacidad y la calidad de los servicios está determinada por la gestión de la atención a nivel interno, a nivel intersectorial y multidisciplinario, así como por la asignación de recursos y la inversión en sostenibilidad de los procesos que se haga desde los sistemas socioeconómicos, de salud pública, judicial y legislativo, entre otros.
- b. Los refugios cumplen un rol fundamental en los sistemas de vigilancia epidemiológica. La documentación, recolección, reporte y disseminación de información de los servicios que se prestan al interior de ellos ayuda a identificar las formas de VD, aportan información demográfica que permite caracterizar las poblaciones atendidas, estimar la incidencia y la prevalencia de la VD, entre otros. Esto permite hacer recomendaciones para la formulación e implementación de leyes y otras políticas públicas que conduzcan a acciones que impacten positivamente el problema.
- c. Los refugios pueden cumplir un papel puntual de protección de emergencia y su rol en la atención integral a inmigrantes hispanas es crucial. En este sentido, la calidad de los servicios prestados son determinantes para que más mujeres busquen la protección y la atención que en ellos se ofrece.
- d. Las inmigrantes hispanas afectadas por la VD, las instituciones y los sistemas de cada país, así como las instancias internacionales y las iniciativas mundiales, son actores activos en la gestión de la atención y en la erradicación de la violencia contra las mujeres.
- e. El trabajo en red es parte de las estrategias en la atención a las mujeres afectadas por la VD, los refugios que acogen mujeres inmigrantes o desplazadas juegan un rol activo pues permite abrir fronteras para enfrentar problemas y alcanzar metas compartidas en la erradicación de la violencia contra las mujeres.

¹³ Este término se refiere en la práctica a tratar los aspectos culturales dentro de una organización, como asuntos de alta relevancia, destinando recursos para generar conocimientos basados en prácticas con competencia cultural, desarrollando investigación para crear mejores prácticas basadas en la diversidad cultural, publicando y disseminando los hallazgos. National Alliance for Hispanic Health. En: Quality Health services for Hispanics: the cultural competency component. 2001.

3.2. Componentes generales de funcionamiento¹⁴

- a. **Estándares descriptivos del marco operativo del refugio:** deben incluir parámetros para la protección y seguridad de las usuarias, información sobre recursos y servicios disponibles para ellas y sus hijos/as, soporte psicológico individual y grupal, referencia a otros servicios, asistencia biopsicosocial.
- b. **Estrategias, servicios y recursos vinculados a los factores de riesgo:** las intervenciones deben apuntar a los factores de riesgo, particularmente los asociados con las dificultades de las mujeres inmigrantes para la búsqueda de ayuda en los refugios: barreras culturales, del lenguaje y aquellas relacionadas con el uso de intérpretes, miedo a la deportación, racismo y a la discriminación, dificultades económicas asociadas con el transporte, cuidado de los hijos/as, asistencia en salud, entre otros.
- c. **Principios éticos que aseguren acceso, protección, confidencialidad y trato justo y equitativo a las usuarias** sin discriminación por edad, discapacidad física o mental, ingreso económico, cultura, raza, origen étnico, religión, proficiencia en el idioma Inglés, estado migratorio u orientación sexual (MNADV, 2003).
- d. **Consistencia entre los servicios ofrecidos y el respeto a los derechos humanos,** promoviendo empoderamiento y autodeterminación de las usuarias y reconociendo y respetando su papel protagónico para detener el abuso en sus vidas.
- e. **Protocolos de seguridad de las instalaciones** conocidos por el personal y por las usuarias. El concepto de seguridad aplicado es el definido como la sumatoria de las cualidades de los ambientes físicos, (áreas para la privacidad, para el esparcimiento de adultos y niños/as, para actividades comunes, de aseo, de alimentación, para trabajos en grupo e individual, rutas de acceso para personas discapacitadas), de protección (confidencialidad, planes de contingencia y evacuación para riesgos de origen natural, social y relacionados directamente con el tema de la violencia, planes de mantenimiento y reparación de la infraestructura para garantizar ambientes higiénicos y seguros, manejo de basuras y desechos orgánicos) y de operación y servicios basados en las necesidades identificadas de las usuarias y de la población proyectada a servir.
- f. **Ambientes, disposición de recursos y equipamiento** que den cuenta de las cualidades culturales, étnicas y raciales, ciclos de vida de las mujeres y sus hijos/as y procedencia (área rural, urbana, semi-urbana).

¹⁴ En esta propuesta se hace referencia fundamentalmente a los refugios o casas de acogida para mujeres, teniendo en cuenta el hecho de que la prevalencia y la incidencia de la violencia intrafamiliar es más alta en las mujeres que en los hombres. Un estudio sobre los refugios para hombres maltratados amerita abordajes apropiados para ese tipo de violencia. Otros estándares de funcionamiento pueden ser consultados en: Casas de acogida para sobrevivientes de la violencia doméstica – apuntes sobre estándares de certificación y funcionamiento. Dinys Luciano Ferdinand. OPS/OMS. República Dominicana. 2004

3.3. Componente de gestión del cambio

✓ Generales

- Implementación de estrategias de monitoreo y evaluación. Construcción de instrumentos de recolección sistemática de información integrada a los sistemas de vigilancia epidemiológica que permita: a) identificar los vacíos en la recolección de datos y los retos que son inherentes a estos procesos como el del subregistro, la desagregación por grupos étnicos, país de origen, ciclos de vida; la falta de datos en la caracterización de la VD y las formas de violencia intrafamiliar, de género, las características demográficas de las usuarias y problemas metodológicos, b) construir indicadores de evaluación del cumplimiento de los estándares de funcionamiento de los refugios; y c) hacer un análisis de necesidades de producción de información para legisladores, investigadores, sociedad civil, usuarios/as y profesionales que trabajan en la prevención de la VD, que fundamenten reformas sistémicas y que den cuenta de la diversidad de las necesidades.
 - Implementación de otras recomendaciones para el mejoramiento de la recolección de datos y estadísticas sobre los servicios provistos a las mujeres afectadas por VG y que aparecen contenidas en el reporte de la DAW (2005).
 - Mantener en el tiempo programas de capacitación y formación de los/las proveedores de servicios, que incluyan sensibilización con el trabajo en ambientes multiculturales y diversos, auto reconocimiento de preconceptos y prejuicios que afecten el trato digno, justo y equitativo, y el desarrollo/fortalecimiento de habilidades de comunicación transcultural, entre otros.
 - Crear estrategias culturalmente sensibles para alcanzar con información, recursos y servicios a otros grupos de mujeres afectados por la VD que enfrentan barreras para buscar o acceder a los recursos de protección disponibles: mujeres con discapacidades y con limitaciones para leer o escribir en el idioma de origen, lesbianas, trabajadoras sexuales, entre otras.
- ✓ **De rendición de cuentas:** los refugios deben implementar procedimientos que permitan colectar información que pueda contribuir a evaluar la equidad y la transparencia en la distribución de recursos por parte de los sistemas, a medir los flujos de información (calidad, cantidad, acceso) particularmente a las mujeres como usuarias de los servicios en la atención a la VD y el mejoramiento de los sistemas oficiales de información (desagregada de acuerdo a la complejidad del problema); a evaluar los servicios que se entregan a las mujeres afectadas por la violencia y la responsabilidad de las instituciones y sistemas. Esta información también es importante para monitorear la efectividad de las agencias donde las mujeres buscan apoyo para resolver su problema de violencia en dos sentidos: a) indicadores para valorar la adecuación de la respuesta institucional a las necesidades de la población afectada, que incluyan a valoración de la disponibilidad, aceptabilidad, acceso y calidad de los servicios prestados; y b) cumplimiento de las leyes y disposiciones especiales para garantizar la protección, seguridad, el trato justo y el respeto de los derechos de las mujeres afectadas por la VD. (OPS/OMS, 2004)
- ✓ **De reparación a las víctimas.** Este componente de derechos humanos se incluye con base en la responsabilidad que tienen los Estados de “procurar establecer programas nacionales de reparación y otra asistencia a las víctimas cuando el responsable de los daños sufridos no pueda o no quiera cumplir sus obligaciones.” (ONU, 2005). Las dimensiones de esta reparación se

describen en la Resolución 60/147 aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 2005 (ONU, 2005) y comprenden la restitución, la compensación, la rehabilitación, la garantía de no repetición y la satisfacción, como dimensiones de esa reparación. Las mujeres afectadas por la VD o que pueden estarlo, la abogacía y el trabajo conjunto con las organizaciones de mujeres que trabajan en la atención de la VD son determinantes a la hora de interponer recursos y obtener reparaciones a las mujeres afectadas. En esta tarea, la documentación y la recolección de información levantada en los refugios y en las otras instancias de la atención a la VD, cumplen un específico en la determinación de la gravedad del daño y el sufrimiento sufrido.

A la gestión de la atención a las mujeres inmigrantes afectadas por la VD debe integrarse la vivienda de transición y a largo plazo, de tal manera que el acceso a los refugios, en vez de quedarse en una opción puntual de protección de emergencia, sea el inicio de un continuo de acciones colectivas encaminadas a facilitar el empoderamiento y la autonomía.

4. Bibliografía

Amnesty International. *Making Rights a Reality. The duty of states to address violence against women.* 2004. www.amnesty.org Descargado en Agosto. 2006

Aristizábal, Diana; Ovwigho, Pamela, et al. (2006) “Domestics Should Be Different”: Domestic Violence Victims’ Views of Law Enforcement. MSCFV. Mayo.

DAW Division for the advancement of Women. (2005) *Violence against women: a statistical overview, challenges and gaps in data. Collection and methodology and approaches for overcoming them.* U.N. Geneva.

Dutton, Mary; Orloff, Leslye, & Giselle Aguilar Hass, “Characteristics of Help-Seeking Behaviors, Resources, and Services Needs of Battered Immigrant Latinas: Legal and Policy Implications,” *Georgetown Journal on Poverty Law and Policy* 7(2), 2000. En: Immigrant Women in the United States. A Demographic Portrait. Susan Pearce. AILF. Descargado en Agosto 2006. http://www.ailf.org/ipc/im_women_summer06.pdf

Fry, Richard. (2006) *Gender and Migration.* Pew Hispanic Center. Julio 6. 2006 Descargado en Agosto. 2006. <http://pewhispanic.org/reports/report.php?ReportID=64>

Goldstain, Mark. (2004) Maryland Department of Planning, Planning Data Services. MDHS. Presentación hecha a los Legisladores de Maryland.

Maryland Network Against Domestic Violence. (2003) *Standards for Domestic Violence Shelters in Maryland.* Maryland.

New York City Department of Health and Mental Hygiene, *Femicide. in New York City: 1995-2002*, October (2004), p. 5. En: Immigrant Women in the United States. A Demographic Portrait. Susan Pearce. AILF. Descargado en Agosto 2006. http://www.ailf.org/ipc/im_women_summer06.pdf

North Carolina Coalition Against Domestic Violence. (1995) Project Esperanza.

NCIPC. (2006) *Intimate Partner Violence Fact Sheet.* CDC. USA. Descargado en Agosto, 2006 de: <http://www.cdc.gov/ncipc/factsheets/ipvfacts.htm#Risk%20Factors>

ONU. 2005. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. *Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos*

humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones. 60/147 Resolución aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2005. ONU. Descargado en Julio, 2006. <http://www.ohchr.org/spanish/law/reparaciones.htm>

OPS. Unidad de Género Etnia y Salud. (2004) *Guía para evaluar la equidad de género en las reformas del sector salud de América Latina y el Caribe*. Propuesta para validación. OPS. Washington, DC.

Orloff, Leslye; Baran, Amanda and Donna Irwin. (2006) *Funding effective program Services for immigrant Victims of Domestic Violence and Sexual Assault*. U.S. Department of Justice. Work Document.

Platform for Action. (1995) Fourth World Conference on Women. Beijing. United Nations Division for the advancement of Women. Descargado en enero 2007
<http://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/platform/violence.htm>

Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence. Latina Outreach Manual. PCADM.

Passel, Jeffrey S.(2006) *The Size and Characteristics of the Unauthorized Migrant Population in the U.S.: Estimates Based on the March 2005 Current Population Survey*. March. Washington, D.C.: Pew Hispanic Center.

Pearce, Susan. (2006) *Immigrant Women in the United States: A Demographic Portrait Summer 2006*. Immigration Policy Center. Washington.

Recomendación General # 19.(1992) *La Violencia Contra la Mujer*. En: CEDAW – Recomendaciones Generales. United Nations Division for the advancement of Women. Descargado en enero 2007
<http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm-sp.htm>

US Census Bureau 2002. "Table QT – 24" Census of population and Housing 2000. Descargad en Julio 2006.
<http://factfinder.census.gov>

Websdale, Neil; Johnson, Byron. (2005) *Reducing Woman Battering. The Role of Structural Approaches* . En: Domestic Violence at the Margins. Sokolokk, Natalie and PrattChristina. USA.