

Iniciativa Spotlight

*Para eliminar la violencia
contra las mujeres y las niñas*



Guía de recomendaciones para refugios, casas de acogida, albergues y centros para mujeres en el contexto del COVID-19

Iniciado por la Unión Europea y las Naciones Unidas



Contenido

Introducción	3
Marco conceptual	5
1.1 Terminología y definiciones	5
1.2 Principios y enfoques	7
1.3 Características generales	9
Recomendaciones específicas	11
2.1 Recomendaciones en materia de prevención	12
2.1.1 Distanciamiento físico	12
2.1.2 Higiene y cuidado personal	14
2.1.3 Limpieza de espacios físicos	16
2.1.4 Información y capacitación	17
2.2 Recomendaciones para la ruta de atención y gestión de casos	19
2.2.1 Registro, entrevista y detección del impacto de violencia y riesgo de COVID-19	20
2.2.2 Plan de atención	22
2.2.3 Plan de referencia	23
2.2.4 Seguimiento y cierre	25
2.3 Recomendaciones en materia de respuesta y control	26
2.3.1 Casos sospechosos	26
2.3.2 Casos confirmados	28
2.4 Recomendaciones para alianzas alternativas con hoteles, alojamientos y otros espacios	30
2.4.1 Programa de Alojamiento Alternativo para la Protección del Derecho a Vivir sin Violencia	31
2.4.2 Alianza de Cooperación para Alojamientos de Protección	33
2.4.3 Ejemplos de experiencias alternativas de alojamiento temporal para la protección de mujeres que viven violencia en la región	34
Conclusiones	37
Anexos	38
Referencias bibliográficas	41

I Introducción

La pandemia del COVID-19 no solo ha constituido una emergencia sanitaria con afectaciones sin precedentes de alcance global, sino que también ha acentuado las múltiples desigualdades que ya enfrentaban las mujeres y ha agudizado la otra pandemia: la violencia contra las mujeres y niñas (VCMN).

Para contener y mitigar la crisis sanitaria, los Estados han tomado diversas medidas, sobre todo de confinamiento y distanciamiento físico, que ha significado nuevos desafíos para los servicios esenciales, así como a las instancias de prevención, atención y sanción de la VCMN. Los refugios, casas de acogida, albergues y centros para mujeres se han visto afectados especialmente por dichas medidas y de múltiples formas, alterando la cotidianidad de su trabajo con y para las mujeres; la accesibilidad a los servicios se ha convertido en un reto y el manejo adecuado de protocolos sanitarios internos para la prevención y contención del COVID-19 es una responsabilidad adicional.

Las consecuencias de la doble pandemia ponen de manifiesto que continúan siendo pocos los refugios, casas de acogida, albergues y centros existentes en la región ya que se ha incrementado sustantivamente la demanda como resultado del aumento desproporcionado de VCMN, particularmente la que se ejerce en el ámbito familiar, y de que aún para mujeres que han logrado separarse de parejas agresoras la contracción de la economía y la reducción de oportunidades las ha puesto en una situación de gran vulnerabilidad por lo que algunas han decidido regresar a estas instancias en búsqueda de apoyo.

En este contexto, los refugios, casas de acogida, albergues y centros han impulsado iniciativas para generar alianzas estratégicas orientadas a conseguir espacios adicionales desde los que

puedan continuar brindando sus servicios, así como para implementar procedimientos internos para la protección y prevención del COVID-19. En cuanto a lo primero, destaca el establecimiento de acuerdos con hoteles y alojamientos del sector privado que, ante la elevada desocupación que han padecido durante la pandemia, han colaborado con algunas instituciones de atención a mujeres y niñas que experimentan violencia basada en género prestando sus instalaciones para brindarles protección. Respecto a lo segundo, se han desarrollado nuevas formas de brindar servicios, privilegiando esquemas por vías remotas, así como nuevos procedimientos en las instalaciones de las organizaciones o instituciones para evitar la propagación del virus cuando se solicita apoyo en el lugar de operación, por ejemplo, mediante la provisión de insumos como mascarillas, gel a base de alcohol y/o sanitizantes.

Con el objetivo de fortalecer y complementar esfuerzos como los anteriores se integra la presente Guía, que contiene recomendaciones que han sido diseñadas para consulta o implementación de quienes brindan atención a víctimas/sobrevivientes de VCMN en la región. En la primera parte del documento se presentan algunas consideraciones transversales que resultan fundamentales para guiar la óptima provisión de sus servicios, a partir del apego a ciertos principios, enfoques y características que deben observarse en cualquier circunstancia, pero cuyo reforzamiento resulta esencial en la situación actual. Posteriormente, se plantean una serie de medidas específicamente diseñadas para adaptar los esquemas de operación, atención y gestión de casos en el contexto de la pandemia, a efectos de asegurar la continuidad en el ofrecimiento de servicios de calidad, así como la implementación de medidas de prevención, respuesta y control del COVID-19 dentro de estas instituciones y en beneficio tanto

de sus usuarias, como del equipo de trabajo y de las comunidades en las que se encuentran.

Esta Guía es resultado del trabajo conjunto de la Red Interamericana de Refugios (RIRE) y diversas organizaciones aliadas (otras redes de refugios, albergues y sus centros de atención) con ONU Mujeres, a través de la Iniciativa *Spotlight*,

una asociación mundial plurianual entre la Unión Europea y la Organización de las Naciones Unidas para eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas. Para su elaboración se han considerado opiniones, criterios, comentarios y sugerencias de mujeres líderes de servicios de atención a la VCMN y de especialistas situadas al frente de la respuesta.

1. Marco conceptual

Las recomendaciones de esta Guía recogen elementos que han logrado fortalecer los procedimientos de atención y gestión de casos dentro de los refugios, casas de acogida, albergues y centros, específicamente en el marco de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19 en diversos países de América Latina. Se conjuntan e incorporan medidas sugeridas de manera general a implementarse según se estime conveniente en función de las circunstancias locales y se insertan en el contexto más amplio de la provisión de servicios esenciales para mujeres y niñas que han experimentado violencia basada en el género. En lo general las recomendaciones se fundamentan en una serie de criterios que se presentan, de manera enunciativa más no limitativa, en los siguientes apartados. Se trata de consideraciones de vigencia temporal y transversal que atañen todos los aspectos de la operatividad de las instituciones, según las condiciones vinculadas a la pandemia que se vive actualmente. Por lo que resulta pertinente reforzarlas y garantizar su plena aplicación a fin de generar respuestas de calidad en el marco del progreso y evolución del Coronavirus en América Latina.

A continuación, se plantea la terminología y definiciones conceptuales que se utilizarán a lo largo de este documento. Posteriormente, se presentan los principios generales y enfoques en los que se debe apoyar la prestación de todos los servicios esenciales, así como las características fundamentales que deben de observar.

1.1 Terminología y definiciones

Para propósitos de esta Guía, los términos que se presentan a continuación se entenderán como sigue:

Alojamiento alternativo: espacio de estancia temporal habilitado para recibir mujeres y/o familias en situación de riesgo, por violencia de género y/o COVID-19, que requieren un lugar de aislamiento o protección seguro bajo el acompañamiento de una organización, institución o persona especializada en la atención a la violencia contra las mujeres, pudiendo ser hoteles y recintos de pernocta.

Asesoramiento especializado: proceso de orientación y consejería que es brindado por especialistas a mujeres en situación de violencia, desde un enfoque de derechos para facilitar la toma de decisiones, el establecimiento de objetivos y la búsqueda de recursos para alcanzarlos, contribuyendo a formar las estrategias siempre propuestas o validadas por quien recibe la asesoría. La orientación puede ser en diversas materias, según el interés o necesidades expresas de las mujeres.

Atención integral de casos: proceso de intervención o acompañamiento que tiene un método interdisciplinario para abordar todas las dimensiones posibles de una situación de violencia de género a lo largo de la vida desde el cual se busca restituir los derechos, reparar los daños, revertir secuelas y brindar herramientas para la autonomía y desarrollo del potencial a fin de vivir libre de violencia

Alianza de cooperación: se trata de la conjunción de esfuerzos entre al menos dos instancias, una técnica y otra de alojamiento, para brindar servicios alternativos de alojamiento a familias en riesgo de violencia de género y/o

COVID-19, que acuerdan de manera formal operar la alianza a fin de brindar servicios diferenciados y complementarios de prevención y atención.

Atención cotidiana: se refiere al tipo de servicio que se brinda en condiciones de normalidad, en tiempos y formas regulares.

Atención esporádica: se refiere al tipo de servicio que se solicita eventualmente, sin ser recurrente ni consecutivo, y en el cual no existe apremio de tiempo.

Atención urgente: alude al tipo de servicio que se brinda en forma crítica e inminente donde el factor tiempo es crucial para detener el daño, evitar consecuencias mayores, daños irreparables, incluyendo la pérdida de la vida.

Derivación o referencia: consiste en canalizar un caso de violencia contra las mujeres a instancias o instituciones especializadas de acuerdo a la necesidad específica que requiere ser satisfecha al tiempo que se acompaña de manera presencial o remota el caso otorgando un seguimiento en la instancia a la que fue referida.

Detección: se entiende como la acción de explorar, conocer, valorar y determinar las necesidades de atención, contención y apoyo a mujeres en situación de violencia o a sus hijas e hijos.

Espacios de atención: lugares específicos en las instalaciones físicas o virtuales de los que dispone una organización o institución en los cuales se otorgan los diversos servicios que ofrece.

Impacto de la violencia: secuelas y consecuencias derivadas de las violencias que afrontan mujeres y niñas en las diversas etapas de su vida y espacios en los que desenvuelven, que pueden ser físicas, emocionales, económicas, patrimoniales, sociales, religiosas entre otras.

Plan de referencia: herramienta que sirve para guiar los tipos de atención requeridos, indicando los lugares y los tiempos para recibirlos, establecidos en un documento que sirve como ruta de atención a la violencia contra las mujeres y que es de carácter progresivo y articulado.

Redes de apoyo: son las personas con las que cuenta una sobreviviente de violencia para apuntalar su recuperación, empoderamiento o seguridad. Se generan en las relaciones interpersonales ya sea con vínculos emocionales, afectivos y consanguíneos que tiene una mujer atendida y sus hijas e hijos. Estas redes pueden estar activas, rotas o ausentes, por lo que se deberá valorar conjunta y cuidadosamente esa opción de apoyo.¹

Servicios esenciales: conjunto de servicios básicos prestados por el sector de atención sanitaria, los servicios sociales, el sector policial y judicial, que deben proteger, como mínimo, los derechos, la seguridad y el bienestar de cualquier mujer y niña que experimenten violencia basada en el género.²

1 Guillé Margarita, Vallejo P et al. *Modelo de redes comunitarias de apoyo, detección y referencia de casos de violencia de género*. (Instituto Aguascalentense de las Mujeres, 2009, México).

2 ONU Mujeres, et al. *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia* (Nueva York: Organización de las Naciones Unidas, 2015).

Violencia contra las mujeres y las niñas:

todo acto de violencia basado en género que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer (o niña), 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.³

Víctima/sobreviviente: respecto al uso de los términos “víctima” y “sobreviviente”, existen posturas que sugieren que se evite el uso del primero, porque implica pasividad, debilidad y vulnerabilidad intrínseca y no reconoce la realidad de la capacidad de recuperación y el poder de acción de las mujeres. Sin embargo, también hay visiones que consideran que el término de “sobreviviente” es problemático, porque niega el sentido de victimización experimentado por las mujeres que han sido blanco de un delito violento.⁴ En el presente documento, se utiliza la fórmula “víctima/sobreviviente” para denominar a las mujeres y niñas que enfrentan o han enfrentado violencia basada en el género; en su calidad de beneficiarias de los servicios esenciales y cuyas características o autoidentificación pueden coincidir con las definiciones antes expuestas. En este documento se les denomina también como “usuarias” de los servicios refugios, casas de acogida, albergues y centros para mujeres.

1.2 Principios y enfoques

Los siguientes principios y enfoques se consideran el sustento fundamental para la prestación y la coordinación de los servicios esenciales para las mujeres y niñas víctimas/sobrevivientes de violencia basada en el género.⁵

Un enfoque basado en derechos

Se trata de una perspectiva que reconoce todos los derechos humanos de las personas en todos los territorios y circunstancias, sin exclusión y centrando las decisiones de intervención de los servicios tanto en sus necesidades como en sus decisiones informadas y garantizando o restituyendo sus derechos vulnerados. Este enfoque da prioridad a la seguridad y el bienestar, al trato digno y sin prejuicios. Implica también habilitar o restituir aquellos derechos que les hayan sido vulnerados, así como generar las condiciones para asegurar su pleno ejercicio. Además, requiere los máximos estándares alcanzables por parte de los servicios esenciales que se pongan a su disposición, asegurando su buena calidad, disponibilidad, accesibilidad y aceptabilidad para las que los reciben.

La promoción de la igualdad de género y del empoderamiento de las mujeres

Reconoce la desigualdad de género y la exclusión o discriminación como causa de la violencia y desigualdad, por lo que este enfoque promueve el acceso a nuevos derechos y habilidades para exigirlos y ejercerlos. Implica garantizar políticas y prácticas con perspectiva de género que lleven a potenciar sus capacidades. Por tanto, los servicios esenciales deberán fomentar su actuación y autonomía para que tomen sus propias

3 Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, *Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer* (Nueva York: Organización de las Naciones Unidas, 1993).

4 Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, *Informe del Secretario General: Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer* (Nueva York: Organización de las Naciones Unidas, 2006), párr. 21.

5 Los principios y enfoques que aquí se presentan se retoman del trabajo de ONU Mujeres, et al., *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia* (Op. Cit.).

decisiones, incluidas las que impliquen negarse a recibir ciertos servicios.

Adecuación y sensibilidad tanto a la cultura como a la edad

Implica que los servicios esenciales deben responder a las circunstancias individuales y experiencias vitales de las mujeres y las niñas teniendo en cuenta su edad, identidad, orientación sexual, identidad de género, origen étnico y preferencias lingüísticas. Además, deben ofrecer respuestas apropiadas a quienes enfrentan múltiples formas de discriminación (no sólo por ser mujeres, sino también debido a su raza, origen étnico, casta, orientación sexual, religión, discapacidad, estado civil, ocupación, etc.).

Enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes

Mediante este enfoque se sitúan los derechos, las necesidades y los deseos de las mujeres y las

niñas en el centro de atención de la prestación de servicios. Ello requiere un análisis de sus múltiples necesidades, de sus diversos riesgos y vulnerabilidades, y de la incidencia de las decisiones y medidas adoptadas, con el fin de garantizar una correcta adaptación de los servicios a los requisitos únicos que presenta cada víctima/sobreviviente y en función de lo que esta desee. En todos los casos, deben ser parte de los procesos y sus decisiones informadas para consentir o acordar los pasos de intervención.

La seguridad es primordial

La seguridad de las mujeres y las niñas es crucial para prestar unos servicios esenciales de calidad. Por lo tanto, éstos deben en todo momento dar prioridad a la seguridad de las víctimas/sobrevivientes y evitar un daño mayor. Para ello es preciso salvaguardar su integridad y garantizar su seguridad física y emocional, así como la protección y restitución de sus derechos.

Figura 1. Principios y enfoques para la prestación y coordinación de servicios en los refugios, casas de acogida, albergues y centros



Fuente: Adaptado de ONU Mujeres et al., *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia*, 2015.

1.3 Características generales

Para todas las atenciones e intervenciones se considera que la prestación de servicios de calidad en los refugios, casas de acogida, albergues y centros deberá tener al menos las siguientes características generales:⁶

Disponibilidad

Los servicios deben estar disponibles en cantidad y calidad suficientes para todas las víctimas/sobrevivientes de la violencia, con independencia de su lugar de residencia, nacionalidad, origen étnico, clase social, condición de persona migrante o refugiada, condición indígena, edad, religión, lengua y nivel de alfabetización, orientación sexual, estado civil, discapacidad o cualquier otra característica.

Accesibilidad

Los servicios deben ser accesibles para todas las mujeres y niñas, sin discriminación. La accesibilidad ha de ser física (se debe poder acceder a ellos en condiciones de seguridad y a una distancia adecuada), económica (deben ser asequibles) y lingüística (la información debe proporcionarse en diversos formatos).

Adaptabilidad

Los servicios deben reconocer los efectos diferenciados de la violencia sobre los diversos grupos y comunidades de mujeres. Han de responder a las necesidades de las víctimas/sobrevivientes de forma que integren los derechos humanos y los principios de sensibilidad cultural.

6 Las características generales de los servicios esenciales que aquí se presentan se retoman del trabajo de ONU Mujeres, et al., *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia* (Op. Cit.).

Adecuación

Los servicios para ser adecuados a las mujeres y las niñas deben prestarse de una forma adaptada a ellas, es decir, que respeten su dignidad, garanticen su confidencialidad, sean sensibles a sus necesidades y perspectivas y reduzcan la victimización secundaria (que se da no como resultado directo de un acto, sino a través de una respuesta inadecuada de las instituciones a la víctima/sobreviviente).

Priorización de la seguridad: evaluación de riesgos y planificación de la seguridad

Los servicios deben considerar los múltiples riesgos para la seguridad, tanto a corto como a mediano y largo plazo, que enfrentan las víctimas/sobrevivientes y que son específicos a sus circunstancias individuales. La evaluación y la gestión de los mismos pueden reducir el nivel de riesgo que éstas enfrentan.

Comunicación y participación efectivas de las partes interesadas en el diseño, la ejecución y la evaluación de los servicios

Los servicios deben asegurar que las mujeres y las niñas sepan que se les está escuchando y que los servicios comprenden y dan respuesta a sus necesidades. La información y la manera en la que se transmite, así como cualquier tipo de comunicación con las víctimas/sobrevivientes, deben promover su dignidad y ser respetuosa con ellas.

Consentimiento informado y confidencialidad

La prestación de servicios, en la medida de lo posible, debe proteger la privacidad de las mujeres y las niñas, garantizar su confidencialidad y únicamente revelar información cuando se cuente con el consentimiento informado de estas. Compartir información de forma inadecuada puede poner

en peligro la vida de las víctimas/sobrevivientes, así como de las personas que las atienden.

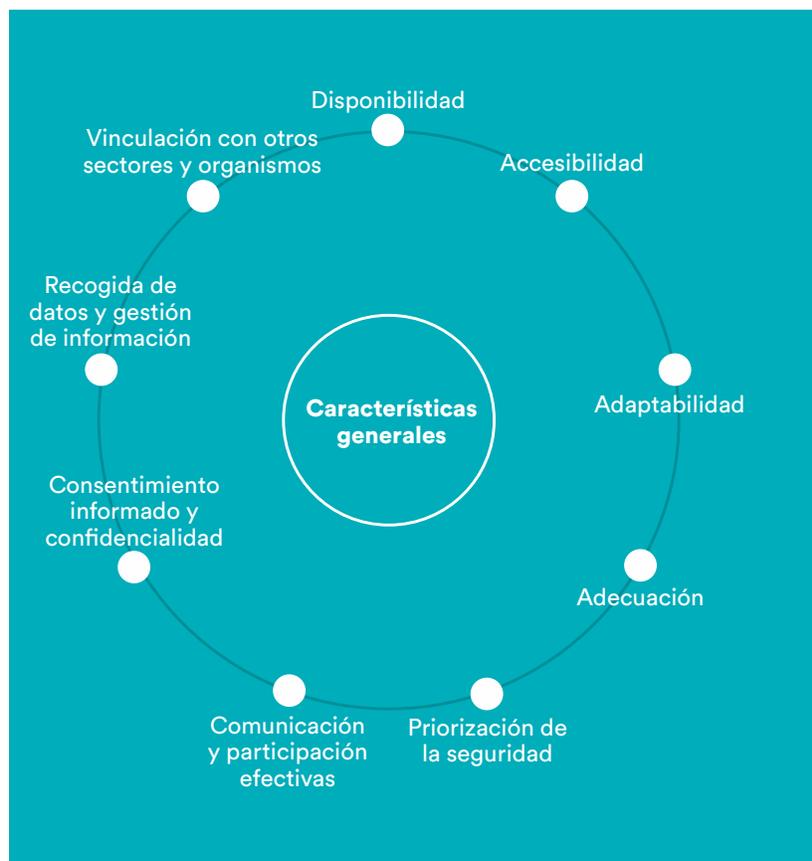
Recogida de datos y gestión de la información

Los servicios esenciales deberán llevar a cabo una recogida constante y precisa de datos acerca de las atenciones prestadas a las mujeres y las niñas para respaldar su mejora continua. Deben contar con procesos claros y documentados que permitan el registro exhaustivo y el almacenamiento confidencial y seguro de la información referente a víctimas/sobrevivientes y de los servicios que se les prestan.

Vinculación con otros sectores y organismos a través de la derivación y la coordinación

Los servicios deberán establecer vínculos con otros sectores y organismos a través de la coordinación para ofrecer a las mujeres y las niñas atención adecuada en el momento oportuno. Para garantizar que éstas pasen sin problemas de un servicio a otro, es necesario que existan protocolos y acuerdos sobre el proceso de derivación, que incluyan una definición clara de las responsabilidades de cada uno.

Figura 2. Características generales de los servicios en refugios, casas de acogida, albergues y centros



Fuente: Adaptado de ONU Mujeres et al., Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, 2015.

2. Recomendaciones específicas

Las siguientes recomendaciones están dirigidas a los refugios, casas de acogida, albergues y centros, buscando ofrecerles una serie de orientaciones prácticas para adaptar y fortalecer sus esquemas de operación, así como sus mecanismos de atención y referencia de mujeres y niñas víctimas/sobrevivientes de violencia basada en el género, específicamente en el contexto de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19. Su objetivo no es sustituir, sino complementar los procedimientos y protocolos de actuación con los que ya cuentan estas instituciones para contribuir a la óptima provisión de sus servicios, pese a los retos que esto supone en el marco de la pandemia.

Las recomendaciones se sustentan en los siguientes cuatro ejes:

1. El primero incluye un conjunto de medidas a ser implementadas en los refugios, casas de acogida, albergues y centros para la prevención de la transmisión del virus dentro de sus instalaciones, para lo que se aportan sugerencias en materia de *distanciamiento físico, higiene y cuidado personal, limpieza de espacios físicos e información y capacitación*.
2. El segundo aborda la ruta de atención y gestión de casos que se lleva a cabo regularmente, planteando consideraciones y ajustes a tomar en cuenta en las distintas etapas que suelen contemplar: *entrevista, registro y detección del impacto de violencia; plan de atención; plan de referencia; seguimiento y cierre*.
3. El tercero, consiste en la adopción de medidas de respuesta y control para facilitar el manejo adecuado tanto de *casos sospechosos* como de *casos confirmados* de COVID-19 en los refugios, casas de acogida, albergues y centros.
4. El cuarto consta de algunas recomendaciones para impulsar alianzas alternativas con hoteles, alojamientos y otros espacios, a través de un programa de Alojamiento Alternativo para la protección del derecho a vivir sin violencia y una Alianza de Cooperación para alojamientos de protección, que contribuyan a ampliar la infraestructura y servicios disponibles para las mujeres, sus hijas e hijos, que necesitan ser albergadas.

Figura 3. Ejes de recomendaciones específicas



Fuente: elaboración propia.

2.1 Recomendaciones en materia de prevención de la transmisión del virus

El COVID-19 se propaga principalmente mediante el contacto entre individuos, cuando las partículas de saliva que contienen el coronavirus causante de la enfermedad se esparcen a través de la tos, el habla y/o los estornudos de quien la ha adquirido hacia las personas que le rodean. O bien, cuando éstas permanecen en diversas superficies y se transmiten a quienes las tocan y posteriormente se llevan las manos contaminadas a los ojos, nariz y/o boca. Por ello, hasta el momento existe consenso de que la forma más eficaz para prevenir la transmisión de este virus se basa en la adopción de medidas tendientes a observar el distanciamiento físico, reforzar la higiene y el cuidado personal, mantener la limpieza de los espacios físicos y contar con información precisa, veraz y actualizada respecto a la enfermedad y las maneras de prevenirla.⁷

2.1.1 Distanciamiento físico

Promover que siempre exista por lo menos un metro de distancia entre las personas que se encuentren en el refugio, casa de acogida, albergue o centro y cuando sea posible procurar que se guarde una distancia mayor, en especial dentro de espacios cerrados.

Colocar marcas o huellas en los pisos, sillas y bancas de las instalaciones para indicar dónde puede pararse o sentarse una persona a fin de respetar el distanciamiento físico.

7 Para mayor información consultar: [“Una guía de las orientaciones de la OMS”](#), Organización Mundial de la Salud. [“Brote de enfermedad por coronavirus \(COVID-19\): orientaciones para el público”](#), Organización Mundial de la Salud.

Redistribuir la disposición de las sillas, mesas y en general el mobiliario de todos los espacios de los refugios, casas de acogida, albergues (comedores, salas de estar, etc.) a efecto de facilitar que se guarde el distanciamiento físico.

Limitar el número de usuarias y personal que puedan estar simultáneamente en espacios determinados.

Diseñar, conjuntamente con el personal, calendarios y horarios de trabajo para ajustar las jornadas laborales, según pertinencia.

Escalonar turnos de trabajo para reducir la cantidad de personal que comparta el mismo espacio de trabajo sin menoscabo de la atención prestada.

Implementar recesos periódicos e intercalados para el personal, por ejemplo, cada dos horas por 15 minutos, en los que puedan salir a un área al aire libre.

Restringir y/o suspender los accesos de visitantes al refugio, casa de acogida y albergue y en su lugar promover y facilitar alternativas de contacto vía remota (llamadas de teléfono, videoconferencias, entre otras). En los casos en los que sí se permitan, se sugiere:

- Asegurar que los(as) visitantes pasen por un filtro sanitario (ver último punto del apartado 5.1.2) o se les aplique algún mecanismo de detección de riesgo por signos y síntomas de COVID-19.
- Posponer el ingreso en caso de que la persona visitante presente algún indicador de riesgo de afectación por de COVID-19.

- Proporcionar a quienes vayan a acceder a las instalaciones una breve inducción a las medidas que deberán observar dentro de estas.
- Limitar las visitas a una sola persona por usuaria y espaciarlas en diferentes horarios/días para evitar que ocurran simultáneamente.
- Procurar que las visitas se lleven a cabo en lugares especialmente habilitados para ello, preferentemente alejados de los espacios comunes en los que concurren el resto de las usuarias y personal del refugio, casa de acogida o albergue.

Disminuir y/o suspender las reuniones y actividades grupales no esenciales y solo llevarlas a cabo cuando sea posible garantizar el adecuado distanciamiento entre personas, de preferencia en espacios abiertos o con amplia circulación del aire exterior.

Limitar el número de personas que se agrupan e interactúan entre sí, asegurando que las psicoterapias grupales, actividades recreativas y talleres se desarrollen en grupos pequeños y en horarios alternados, de manera que se pueda respetar la debida distancia.

Requerir tanto a las usuarias como al personal del refugio, casa de acogida o albergue que eviten tener contacto físico entre sí (estrechar manos, abrazos, besos).

Restringir la compartición de artículos de uso personal, libros, celulares, tabletas electrónicas, etc. y cuando no sea posible evitarlo, implementar medidas de desinfección y limpieza después de cada uso.

Escalonar los servicios y turnos de comidas y duchas para reducir el número de personas en las cocinas, comedores y baños.

Procurar, cuando sea posible, ubicar las usuarias en habitaciones individuales y/o colocar a menos personas en un mismo dormitorio; considerar redistribuir la disposición de las camas a modo de maximizar la distancia de separación entre cabeceras (si están organizadas en paralelo, que las personas se acuesten pies a cabeza; si están de forma perpendicular, entonces pies con pies).

Utilizar barreras naturales, tales como biombos, cortinas, casilleros, para crear separaciones entre camas dentro de los dormitorios.

Elaborar un censo de la población del refugio, casa de acogida o albergue identificando grupos vulnerables por riesgo de desarrollar enfermedad grave por COVID-19⁸ (ver Tabla 1) a modo de reubicarlas en los espacios de menor flujo de personas.

Habilitar al menos un cuarto o espacio independiente, preferentemente aislado y bien ventilado, que pueda utilizarse cuando sea indispensable aplicar medidas de aislamiento, en casos sospechosos o confirmados de COVID-19.

8 Para mayor información sobre la población con riesgo de desarrollar enfermedad grave por COVID-19 consultar OPS: “COVID-19 y comorbilidades en las Américas: Antecedentes”, Organización Panamericana de la Salud.

Tabla 1. Población con mayor riesgo y riesgo alto de enfermedad grave por COVID-19

Población de edad avanzada	Personas \geq 60 años
Personas con condiciones de salud subyacentes	<ol style="list-style-type: none">1. Enfermedad cardiovascular2. Enfermedad renal crónica3. Enfermedad respiratoria crónica4. Enfermedad hepática crónica5. Diabetes6. Cáncer con inmunosupresión directa7. Cáncer sin inmunosupresión directa, pero con posible inmunosupresión causada por el tratamiento8. VIH/SIDA9. Tuberculosis (activa)10. Trastornos neurológicos crónicos11. Trastornos de células falciformes12. Consumo de tabaco fumado13. Obesidad severa (IMC \geq40)14. Hipertensión

Fuente: Adaptado de OPS: “Herramienta práctica para estimar la población con mayor riesgo y riesgo alto de enfermedad grave por COVID-19 debido a condiciones de salud subyacentes en las Américas”.

2.1.2 Higiene y cuidado personal

Fomentar la limpieza adecuada de manos mediante el lavado con agua y jabón o la aplicación de gel a base de 60% - 95% de alcohol, de forma continua durante el día y particularmente antes y después de tocar a personas, usar objetos de uso común, ir al baño, preparar alimentos y/o comer⁹.

Evitar tocarse la cara, en especial los ojos, la nariz y la boca, aun cuando las manos estén cubiertas con guantes.

Practicar la respiración de etiqueta, que consiste en que al toser o estornudar se cubra la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo desechable, que se tire inmediatamente después.¹⁰

Promover o exigir, en sintonía con las directrices nacionales y locales existentes en la materia, el uso de mascarillas, tanto por parte del personal como de las usuarias, en determinados momentos, circunstancias y/o espacios específicos del refugio, casa

9 Para mayor información sobre la limpieza adecuada de manos, consultar OPS: “¿Cómo limpiarse las manos?”, Organización Panamericana de la Salud.

10 Para mayor información sobre la respiración de etiqueta, consultar OPS: “Infografía: COVID-19 - Cubra su tos”, Organización Panamericana de la Salud.

de acogida o albergue, según se considere pertinente.¹¹

Procurar que las vacunas estacionales, por ejemplo, contra la influenza y el neumococo, estén al alcance de usuarias y equipo colaborador que así lo desee y de conformidad con las disposiciones de las autoridades sanitarias nacionales al respecto.

Requerir tanto a las usuarias como equipo colaborador reportar inmediatamente la presencia de síntomas posiblemente indicativos de la infección por COVID-19 (ver Tabla 2).

Pedir, en el caso del equipo colaborador, que se queden en casa ante cualquier síntoma indicativo de COVID-19 y/o si estuvieron en contacto con un caso sospechoso o confirmado.

Monitorear las ausencias inexplicadas del personal y, en todos los casos que se encuentren vinculadas a síntomas relacionados con el COVID-19, ofrecerles los apoyos disponibles para facilitarles su atención médica.

Considerar que los servicios médicos del refugio, casa de acogida, albergue y centro hagan valoraciones periódicas tanto a las usuarias como al equipo para priorizar la detección oportuna de síntomas de COVID-19.

Suspender, en caso de que existan, los mecanismos de registro de llegada con huella digital y hacerlo temporalmente con algún otro método.

Fomentar que las medidas de higiene y cuidado personal continúen incluso fuera de las instalaciones del refugio, casa de acogida y centro, incluyendo el adecuado manejo de uniformes y prendas de uso continuo.

Valorar la colocación en la entrada al refugio, casa de acogida o albergue de un módulo que sirva como filtro sanitario para implementar medidas de higiene previas al acceso a las instalaciones, entre las que pudieran incluirse las siguientes:

Tapetes sanitizantes o paños/jergas con hipoclorito de cloro (cloro comercial) para la desinfección del calzado.

Dispensadores de gel a base de 60% - 95% de alcohol o lavabos con agua, jabón y toallas de papel desechables para la limpieza de las manos.

El filtro también podría contribuir a supervisar que quienes ingresen al inmueble no representen un riesgo potencial para la transmisión del virus, para lo cual se podrían considerar medidas adicionales, tales como aplicar un cuestionario rápido sobre el estado de salud, tomar la temperatura corporal con un termómetro infrarrojo, entre otras.

¹¹ Para mayor información sobre el uso adecuado de mascarillas, consultar OMS: [“Consejos para la población sobre el nuevo coronavirus \(2019-nCoV\): cuándo y cómo usar mascarilla”](#), Organización Mundial de la Salud. OMS: [“Recomendaciones sobre el uso de mascarillas en el contexto de la COVID-19”](#), Organización Mundial de la Salud.

Tabla 2. Síntomas indicativos de infección por COVID-19.

Los síntomas más habituales son:	<ul style="list-style-type: none">- Fiebre- Tos seca- Cansancio
Otros síntomas menos frecuentes son:	<ul style="list-style-type: none">- Pérdida del gusto o del olfato- Congestión nasal- Conjuntivitis (enrojecimiento ocular)- Dolor de garganta- Dolor de cabeza- Dolores musculares o articulares- Diferentes tipos de erupciones cutáneas- Náuseas o vómitos- Diarrea- Escalofríos o vértigo
Los síntomas de un cuadro grave son:	<ul style="list-style-type: none">- Disnea (dificultad respiratoria)- Pérdida de apetito- Confusión- Dolor u opresión persistente en el pecho- Temperatura alta (por encima de los 38° C)
Otros síntomas menos frecuentes incluyen:	<ul style="list-style-type: none">- Irritabilidad- Merma de la conciencia (a veces asociada a convulsiones)- Ansiedad- Depresión- Trastornos del sueño- Complicaciones neurológicas más graves y raras, como accidentes cerebrovasculares, inflamación del cerebro, estado delirante y lesiones neurales.

Fuente: Adaptado de OMS: ¿Cuáles son los síntomas de la COVID-19?

2.1.3 Limpieza de espacios físicos

Mantener todas las áreas del refugio, casa de acogida o albergue con la mayor ventilación e iluminación natural posibles, evitando que en las ventanas y entradas

de luz haya obstrucción y/o apilamiento de materiales y equipo.

Establecer una rutina para la limpieza y desinfección en todas las instalaciones del refugio, casa de acogida o albergue cuya

frecuencia se determine en función de la situación del inmueble y la afluencia de personas, pero que no sea menor a dos veces diarias.

Asegurar que las áreas con más flujo de personas y las superficies de mayor contacto (baños, comedores, salas de espera, manijas de puertas, barandillas, mesas, etc.) se limpien cuanto más frecuentemente se pueda, de preferencia cada 90 minutos.

Elaborar calendarios con horarios para el aseo de las instalaciones y monitorear que se lleven a cabo conforme a lo establecido.

Considerar las recomendaciones de la OMS para la limpieza y desinfección de los espacios físicos, que incluyen la utilización de jabón y detergente doméstico, así como solución de agua con hipoclorito de sodio de uso común (cloro comercial).¹²

Proveer a quienes realicen las labores de limpieza en el refugio, casa de acogida o albergue de equipo de protección personal (tales como guantes, mascarillas, gafas protectoras, delantales de plástico, etc.) para que las lleven a cabo de manera segura.

Evitar los métodos de limpieza y/o desinfección que producen vapores o aerosoles, o que dispersan el polvo en áreas, ya que se puede propiciar la dispersión del virus y generar gases que pueden causar alergias y ser tóxicos para las personas, en especial niñas y niños.

Colocar en distintas áreas de las

12 Para mayor información sobre la limpieza y desinfección de espacios físicos (sin casos sospechosos ni confirmados de COVID-19), consultar OPS: “[Recomendaciones para la Limpieza y Desinfección en Casa sin Casos Sospechosos, ni Confirmados](#)”, Organización Panamericana de la Salud.

instalaciones, particularmente en puntos estratégicos que presentan mayor flujo de personas, dispensadores de gel a base de 60% - 95% de alcohol para la limpieza de manos, pañuelos desechables y cestos de basura con tapa, preferentemente de pedal.

Asegurar que los servicios sanitarios siempre cuenten con agua corriente, jabón, papel higiénico, así como toallas de papel para el secado de manos.

Promover que, adicional a la limpieza regular que se lleva a cabo en el refugio, casa de acogida, albergue o centro, las usuarias extremen medidas para mantener estos espacios lo más pulcros posible en todo momento, particularmente dentro de sus habitaciones o dormitorios.

Auditar regularmente la implementación de las prácticas de limpieza y desinfección en el refugio, casa de acogida o albergue y realizar ajustes conforme sea necesario.

2.1.4 Información y capacitación¹³

Difundir al interior del refugio, casa de acogida o albergue información sobre el COVID-19, su impacto en la salud, los factores de riesgo, cómo se trasmite, cómo

13 En cuanto a la formación para la aplicación de la presente Guía se recomienda implementar una capacitación en línea para todo el equipo del refugio, casa de acogida, albergue o centro sobre los procedimientos y recomendaciones que deseen ser aplicados. La Red Interamericana de Refugios (RIRE) realiza capacitaciones que quedan alojadas en su página web para referencia posterior, lo que permite que el proceso de formación sea individual o colectivo y en los momentos que se estimen pertinentes. Al respecto, en www.rirered.org se encuentran alojados seminarios realizados por la RIRE con materiales de apoyo en este y otros temas relevantes.

se previene y mitiga, qué hacer ante la presencia de síntomas, cómo obtener ayuda, entre otros aspectos relacionados con esta enfermedad.¹⁴

Desarrollar materiales de comunicación, por ejemplo, folletos ilustrados, específicamente dirigidos a niñas y niños sobre el COVID-19 y cómo prevenirlo.

Tener visibles y a la mano los números de la línea telefónica nacional de emergencia para la atención del COVID-19.

Desplegar en el refugio, casa de acogida o albergue recordatorios y materiales gráficos que promuevan la correcta implementación de las medidas de prevención (distanciamiento físico, lavado de manos, respiración de etiqueta, uso de mascarilla, etc.) procurando contar con diseños adecuados a personas en distintas condiciones de edad, alfabetismo, discapacidad, entre otros.

Monitorear la información gubernamental y de las autoridades sanitarias sobre el COVID-19 y las medidas generales a observar en el marco de la emergencia sanitaria.

Mantener actualizada la información sobre los esquemas de operación, disponibilidad, horarios, etc. de otros servicios esenciales para las mujeres y las niñas víctimas/ sobrevivientes de violencia basada en el género en el contexto de la pandemia.

Comunicar oportunamente a las instancias

14 Además de los recursos informativos gubernamentales que se consulten al respecto, se pueden encontrar infografías útiles sobre estos temas y materiales de comunicación en OPS: “COVID-19: Materiales de comunicación”, Organización Panamericana de la Salud.

gubernamentales, autoridades sanitarias, instituciones de servicios esenciales, así como a las usuarias y a la comunidad en general respecto a los cambios en las pautas de operación del refugio, casa de acogida o albergue durante la emergencia sanitaria.

Asegurar que, además de seguir las directrices locales y nacionales, la administración del refugio, casa de acogida o albergue se mantenga informada y actualizada sobre los desarrollos más recientes y recursos adicionales en torno al COVID-19 y específicamente su impacto en la violencia contra las mujeres y las niñas.¹⁵

Capacitar a todo el personal respecto al COVID-19 y los procedimientos que se llevan a cabo en el refugio, casa de acogida, albergue y centro para adaptarse a las exigencias de la emergencia sanitaria, incluyendo las medidas de prevención, los ajustes en la ruta de atención y gestión de casos, así como las estrategias de control y respuesta a la enfermedad.

Realizar con frecuencia reuniones del equipo colaborador, intercambios de información y/o sesiones de orientación (preferentemente de manera virtual) para mantener debidamente actualizado e informado al equipo de trabajo y procurando mantener un buen clima organizacional.

15 Para mayor información y recursos del COVID-19 desde la perspectiva sanitaria, consultar OMS: “Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)”, Organización Mundial de la Salud. Desde una enfoque regional, ver OPS: “Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)”, Organización Panamericana de la Salud. Para información y recursos sobre COVID-19 y violencia contra las mujeres y las niñas ver ONU Mujeres: “Breves sobre COVID-19 y la eliminación de la violencia contra las mujeres y las niñas”, “Publicaciones: COVID-19”, ONU Mujeres.

Reforzar la formación y sensibilización sobre la violencia contra las mujeres y niñas, específicamente en el marco de la pandemia, los riesgos del aumento desproporcionado de este tipo de violencia, así como los mecanismos para obtener ayuda en el contexto actual.

Fortalecer las capacidades del equipo colaborador, para proveer apoyo de primera línea (primer respondiente) a las sobrevivientes, incluyendo facilitar información actualizada respecto a otros servicios de atención y prestar apoyo emocional y práctico básico a las personas afectadas.

Proveer herramientas al equipo colaborador para facilitar el adecuado manejo emocional al entablar conversación con quienes reciben atención, a fin de eliminar prejuicios/estigmas, dar certezas y recordar los principios y enfoques de derechos que inspiran la misión y objetivo de la institución.

Reforzar los esquemas de contención emocional y los servicios psicosociales del equipo colaborador del refugio, casa de acogida y/o albergue, asegurando que sepa que están a su disposición y privilegiando las modalidades de atención virtual.

Implementar estrategias específicamente orientadas a mantener una óptima salud mental y facilitar herramientas para lidiar con el estrés que implica fungir como instancias de servicio y/o primer respondiente en una emergencia sanitaria.

2.2 Recomendaciones para la ruta de atención y gestión de casos

Pese a los desafíos que conlleva la operación de las instancias de atención en el contexto de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, se buscará que los refugios, casas de acogida, albergues y centros puedan seguir funcionando en su mejor capacidad, con las menores alteraciones posibles a sus esquemas de provisión de servicios y asegurando que continúen siendo espacios seguros tanto para las usuarias como para el personal que ahí labora. Para lograrlo, además de implementar las medidas generales de prevención detalladas en el apartado precedente, es preciso incorporar ajustes adicionales a la ruta de atención y mecanismos de gestión de casos que siguen regularmente. A continuación, se presentan algunas consideraciones transversales que podrían contribuir a facilitarlos y más adelante se plantean sugerencias específicas para cada etapa de atención.

Conformar dentro del refugio, casa de acogida, albergue y centro un equipo de respuesta para liderar y orientar las estrategias institucionales en el marco de la emergencia sanitaria.

Desarrollar, en sintonía con las directrices nacionales y las exigencias de las autoridades sanitarias, protocolos de actuación específicamente diseñados para hacer frente al contexto actual dentro de la casa de acogida, albergue y centro, así como revisarlos periódicamente para realizar ajustes donde resulten necesarios.

Fortalecer y actualizar los criterios de confidencialidad, protección y manejo de datos personales y de salud.

Asegurar que los servicios del refugio, casa de acogida, albergue y centro estarán disponibles en su mejor capacidad posible, aún en modalidades diferentes y con los cambios que supone la adaptación a la situación de emergencia.

Promover con las autoridades locales y nacionales la apertura y/o adaptación de espacios para albergar a las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia basada en el género y sus hijos e hijas, particularmente impulsando alianzas alternativas con hoteles, alojamientos y otros espacios.

Generar y/o fortalecer alianzas interinstitucionales con otros refugios, casas de acogida, albergues y centros y demás instituciones para la atención de las mujeres y niñas víctimas/sobrevivientes de violencia basada en el género, para facilitar la coordinación en el otorgamiento de servicios.

Establecer y/o fortalecer canales de comunicación y vinculación con las instancias nacionales de salud, particularmente aquellas designadas para dar respuesta a la emergencia sanitaria derivada del COVID-19.

Reforzar las medidas generales de vigilancia y seguridad de los refugios, casas de acogida, albergues y centros, incluyendo el resguardo adecuado y permanente de documentación sensible.

2.2.1 Registro, entrevista y detección del impacto de violencia y riesgo de COVID-19

A los procedimientos de registro, entrevista y detección del impacto de la violencia que suelen llevarse a cabo en los refugios, casas de acogida, albergues y centros, se sugiere incorporar las siguientes recomendaciones orientadas tanto fortalecer las medidas de prevención durante estas etapas de atención, como a hacer una valoración de riesgo de infección por COVID-19 y la detección de posibles casos que pudieran presentar esta enfermedad.

Recomendaciones en cuanto a medios para acceder a los servicios

Para facilitar el otorgamiento de servicios en el contexto de la pandemia, se sugiere:

Proporcionar información y recibir solicitudes de atención de casos de violencia contra mujeres y niñas a través de diferentes medios que no suponen un acercamiento físico (línea telefónica, SMS, WhatsApp, videoconferencias, páginas web, entre otros).

Procurar establecer citas para la recepción de casos, para evitar aglomeraciones en las distintas puertas de acceso a las instalaciones del refugio, casa de acogida o albergue y controlar los aforos en la medida de lo posible.

Cuando la atención se otorgue de manera presencial, asegurar que:

- Las usuarias pasen por el filtro sanitario de ingreso/acceso a las instalaciones, en caso de que se haya instalado uno.

- El lugar en el que sean atendidas por el personal de registro/entrevista inicial debe contar con condiciones que permitan guardar el debido distanciamiento físico, tenga disponible gel a base de 60% - 95% de alcohol, pañuelos desechables y cesto de basura con tapa, así como información a la vista respecto al COVID-19 y las medidas de prevención de para evitar la transmisión del virus.
- Se ofrezca un espacio, debidamente sanitizado y supervisado, en el que puedan esperar de manera segura sus hijos e hijas mientras ella es atendida.

Recomendaciones para el cuestionario de registro

Para poder hacer la valoración del riesgo de infección por COVID-19 y la detección de signos y síntomas asociados, se sugiere:

Añadir al cuestionario de registro del caso de violencia que se utiliza regularmente durante la conversación inicial, preguntas específicas sobre el riesgo de infección por COVID-19. Éstas pueden incluirse directamente en el cuestionario de registro que ya tenga el refugio casa de acogida o albergue o centro e incluso manejarse en un formato aparte.

Especificar que existirá confidencialidad absoluta de las respuestas recibidas, en estricto apego a la normatividad nacional de protección de datos personales y de salud.

Asegurar que la usuaria recibirá la atención que requiere y un trato digno, libre de discriminación, estigmas y con enfoque de derechos humanos.

Recomendaciones para llevar a cabo la entrevista

Sea de manera virtual o presencial, se establece una conversación amable, sin prisas y confidencial sobre la razón por la que la usuaria solicita orientación, ayuda o atención; se le escucha atentamente, con empatía, sin juzgar, mostrando que se le cree y comprende. Además de estas pautas generales y/u otras específicas que, en cada refugio, casa de acogida, albergue y centro se observen para guiar esta entrevista se sugiere incorporar las siguientes consideraciones:

Recordar la situación de crisis sanitaria que se vive, explicando las medidas que se han tenido que tomar para evitar la transmisión del virus y que si bien lo prioritario es atender las necesidades que se tienen por la violencia vivida, es necesario hacer el breve procedimiento de rutina (aplicación de cuestionario y/u otras medidas que se hayan establecido al respecto) referente a la detección de riesgo de tener COVID-19.

Reforzar que la violencia que vive no es su culpa y que los servicios, pese a los ajustes que se han tenido que hacer en el contexto de la pandemia, están a su disposición para apoyarla en función de sus necesidades y preocupaciones.

En general, en la conversación de la entrevista se buscará identificar:

- Los tipos de violencia vivida
- El último suceso que la motiva a buscar apoyo
- El nivel de incidencia, que puede incluir aspectos sobre el alcance de los daños y

afectaciones, frecuencia, vulnerabilidad de la víctima/sobreviviente y el riesgo que presenta actualmente (alto, medio o bajo)

- Respuesta de atención priorizada (si es urgente, cotidiana, esporádica)
- Valoración sobre el COVID-19 respecto al riesgo de ser población vulnerable por su condición a verse afectada por el virus, riesgo de haber estado en lugares y con personas que puedan habérselo transmitido, riesgo de tener manifestaciones de infección por coronavirus.

En caso de que en el desarrollo de la entrevista o en la aplicación del cuestionario de registro, en lo referente a la valoración sobre COVID-19, se detecten respuestas que apunten a que pudiera existir un riesgo de infección por este padecimiento, se sugiere:

Hacer del conocimiento de la usuaria esta posibilidad, proporcionarle toda la información relevante al respecto, incluyendo los números de la línea telefónica nacional de emergencia para la atención del COVID-19 y ofrecerle la opción de canalizarla a los servicios médicos de inmediato, e idealmente a realizarse una prueba para descartar la presencia de la enfermedad.

Hacer uso de los apoyos y alianzas generadas para facilitar y agilizar lo anterior, en caso de que fuera decisión de la usuaria optar por dicha vía, de lo contrario ello no constituirá un motivo para negarle la atención o el otorgamiento de servicios.

Continuar con la atención según corresponda, con base en los procedimientos establecidos en el modelo

de atención del refugio, casa de acogida o albergue y contemplando las acciones que resulten pertinentes en función del sentido de respuesta que amerite el caso (urgente, cotidiana, esporádica).

2.2.2 Plan de atención

Una vez identificadas las necesidades de atención y el nivel de urgencia y riesgo, así como la incidencia de la violencia vivida y el sentido de agencia, empoderamiento o vulnerabilidad, se determina si es conveniente sugerir un esquema de protección con alojamiento, mediante el ingreso a algún refugio, casa de acogida, albergue o centro o bien con alguna red de apoyo familiar o amistad. Asimismo, se establecen de mutuo acuerdo las posibilidades de atención o de acompañamiento, priorizando aquellas que tienen tiempo crítico de acción.

Recomendaciones para alojamiento en el refugio, casa de acogida o albergue

Cuando se determine la procedencia de este tipo de servicio, se sugiere:

Fortalecer las medidas de acompañamiento cuando se ofrezcan esquemas de alojamiento alternativo, asegurando que la ruta de atención esté debidamente garantizada.

Hacer del conocimiento de la usuaria los términos en los cuales se ofrece el servicio de alojamiento en el contexto de la pandemia y en caso de que los acepte, acordar la forma y fecha de ingreso y proceder con la implementación del modelo de atención de la institución al respecto.

Añadir en el *kit* o paquete de bienvenida que se les entrega habitualmente a las usuarias de nuevo ingreso insumos para la higiene y cuidado personal (por ejemplo, jabón, gel a base de 60% - 95% de alcohol, mascarillas, termómetro, etc.).

Incluir en el *briefing* o sesión de inducción al refugio, casa de acogida o albergue recursos e información específica y detallada sobre la emergencia sanitaria derivada del COVID-19 y las medidas que se llevan a cabo para hacerle frente.

Considerar el requerimiento, como mecanismo de prevención y filtro sanitario, de que las nuevas residentes observen una breve cuarentena a su ingreso, por ejemplo, ubicándolas cuando sea posible en habitaciones individuales durante 14 días (o la temporalidad sugerida por las autoridades sanitarias).

Asignar a las usuarias que ingresen al refugio, casa de acogida o albergue y se encuentren en mayor situación de riesgo por COVID-19 (ver Figura 4) habitaciones separadas, cuando sea posible, o agruparlas con otras en situación similar en un mismo dormitorio.

Observar, en la medida de ser posible, las sugerencias generales que se plantean en materia de prevención (ver apartado 5.1).

Fortalecer los servicios de apoyo psicológico y emocional con los que cuenta el refugio, casa de acogida o albergue para sus usuarias y sus hijos e hijas, procurando que exista siempre la disponibilidad de un(a) especialista para proveer este tipo de ayuda.

Reforzar las estrategias para identificar posibles casos de estrés entre las usuarias y atenderles de manera inmediata e individual.

Incentivar a las usuarias, cuando se estime conveniente y no represente un riesgo, a que mantengan sus redes de apoyo y contacto a través de medios virtuales (mensajes de textos, WhatsApp, llamadas, videoconferencias, etc.).

Proveer con la mayor normalidad posible los servicios y atenciones que estén contemplados a desarrollarse dentro del refugio, casa de acogida, albergue o centro, así como los que requieren de otras instituciones y que se especificarán en el plan de referencia.

Referir, en caso de que el refugio, casa de acogida, albergue o centro no pueda aceptar nuevas residentes por limitaciones de espacio, a otro que sí tenga disponibilidad o proveer alternativas de alojamiento tales como casas de huéspedes, fincas, hoteles, entre otras (ver apartado 5.4).

2.2.3 Plan de referencia

Una vez que se ha determinado el Plan y la Modalidad de atención (ya sea mediante alojamiento o con redes de apoyo) en función de las necesidades de cada caso, se hace un Plan de referencia, en el que se identifican los servicios que se deben otorgar para contribuir a la consecución de la justicia, la contención de daños y la recuperación de la salud física o emocional, así como de la seguridad. Este plan sirve para guiar los pasos que habrán de tomarse para apoyar la protección de la vida e integridad de las usuarias, así como a superar la situación de violencia, recibir atención a sus consecuencias en todos los ámbitos de su vida, y también para sus hijas e hijos. Se indican las instancias que pueden brindar estos servicios y se enuncian articuladas en un esquema cuya clasificación específica si esa

atención es urgente, cotidiana o esporádica. Para ello se sugiere contemplar al menos las siguientes instituciones (más todas aquellas que se consideren relevantes en función del contexto local):

Figura 4. Servicios e instituciones de atención a contemplar en el plan de referencia.



Fuente: elaboración propia.

Recomendaciones para guiar la referencia a los servicios de atención

Es importante que el refugio, casa de acogida o albergue cuente con una guía clara sobre la ruta para la provisión de servicios, que pueda ser utilizada como referencia y orientación para la gestión del caso y tomando en consideración el impacto de la pandemia en los esquemas de operación de las instituciones que los proveen. Al respecto, se sugiere:

Estrechar la comunicación con las instituciones que ofrecen servicios a las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia

basada en el género a efectos de conocer sobre posibles cambios en sus modalidades de operación y/o directrices en cuanto a la provisión de los servicios.

Fortalecer y mejorar los mecanismos de referencia en el marco de la emergencia sanitaria, considerando las peculiaridades de la violencia contra las mujeres y las niñas en el contexto actual y la necesidad de tomar medidas para prevenir la transmisión del COVID-19.

Generar acuerdos con las instituciones para facilitar la gestión de los casos, por ejemplo, instaurar sistemas de citas previas para evitar tiempos de espera, otorgar atención prioritaria a las usuarias que así lo requieran, privilegiar alternativas de atención no presencial, así como la realización de trámites a distancia y/o por terceras personas, etc.

Establecer comunicación adicional con las autoridades pertinentes cuando existan medidas generalizadas de restricciones al movimiento, para que se levanten y/o flexibilicen en casos específicos de usuarias que requieran movilizarse para poder ser debidamente atendidas.

Procurar el acompañamiento de las usuarias a las instituciones en las que recibirán servicios proporcionándoles tanto a ellas como al personal todas las herramientas que sean posibles para la prevención de la transmisión del virus (mascarillas, gel a base de 60% - 95% de alcohol, transportación privada, etc.).

Facilitar a quienes no se puedan acompañar en sus desplazamientos, alternativas para apoyarlas de manera remota en caso de ser necesario, por ejemplo, con teléfonos celulares, crédito para llamar, etc.

Contemplar, en situaciones de urgencia, mecanismos para que, con el consentimiento de las usuarias, el personal del refugio, casa de acogida o albergue pueda buscar a la fiscalía o ministerio público correspondiente para interponer a su nombre denuncias, demandas, así como gestiones para la solicitud de órdenes de protección, restricción, etc.

Procurar establecer alianzas estratégicas para asegurar que, a pesar de la congestión de los servicios de salud por la emergencia sanitaria, las usuarias puedan recibir oportunamente atención de urgencia en situaciones de violencia física por heridas, lesiones y/o violación sexual.

Contar con un protocolo de referencia específico en los casos de las usuarias que requieran ser derivadas a los servicios de salud por motivo de afectación por COVID-19.

Desarrollar un *Formato de Plan de Referencia* (se plantea un ejemplo en el Anexo 1), que esté preferentemente digitalizado, para registrar las instituciones a las que deben ser referidas las usuarias, el índice de prioridad de estas y consideraciones específicas a tomar en cuenta en el contexto de la pandemia.

Contar dentro del refugio, casa de acogida o albergue con una persona o más designadas específicamente para gestionar los planes de referencia, mantenerlos actualizados y vigilar su correcta implementación.

2.2.4 Seguimiento y cierre

El seguimiento es una actividad que debe hacerse todo el tiempo en forma cuidadosa y apreciativa con el fin de monitorear la óptima implementación de los planes de atención y referencia. Más que una tarea de supervisión, es la manifestación real de la frase “no estás sola”, en un doble sentido, por una parte, para la usuaria de servicios y por la otra, para las profesionales que le atienden. Como resultado del seguimiento, se estima el impacto y avance que ésta ha tenido en el alcance de sus objetivos para salir de la violencia y se valora conjuntamente si requiere continuar con los servicios o acceder a algún otro tipo de intervención. Hay un cierre de alguna o varias etapas de atención y, en los casos en los que todas se hayan resuelto exitosamente, la mujer y sus hijas e hijos salen de la situación de violencia y acceden a una vida con derechos y sin riesgo, con autonomía económica y personal.

Recomendaciones para atender nuevos objetivos y estrategias para salir de la violencia y acceder a sus derechos.

Si una vez que se ha concluido el Plan de referencia se aprecia que no se han alcanzado los objetivos iniciales o bien que hay nuevas amenazas y experiencias de violencia, es necesario volver a detectar y referir, ingresando nuevamente al ciclo del procedimiento. Al respecto, se sugiere:

- Tener en consideración que la violencia contra las mujeres y niñas, en el contexto de la pandemia plantea retos particulares y más graves que en situaciones convencionales.
- Reforzar las estrategias de seguimiento y aún en los escenarios de conclusión establecer pautas para monitorear que no se presenten situaciones de reincidencia en casos que se consideraban resueltos.

- Fortalecer, cuando las usuarias hayan sido referidas a instituciones hospitalarias para el tratamiento del COVID-19, las medidas de seguimiento y la evolución tanto de su estado de salud como de las situaciones de violencia que enfrentaban.

2.3 Recomendaciones en materia de respuesta y control

Para dar respuesta a los casos sospechosos y confirmados de COVID-19 entre las usuarias residentes en el refugio, casa de acogida, albergue o centro es deseable que se desarrollen protocolos específicos de actuación para el correcto manejo de estos y que, en la medida de lo posible, incorporen medidas de aislamiento, atención y control como las que se plantean en el presente apartado.

2.3.1 Casos sospechosos

En general, se considera que los casos sospechosos son aquellos en los que si bien no se cuenta con una prueba confirmatoria de laboratorio de infección por COVID-19, existen elementos para suponer que la persona pudo haberla contraído, ya sea por la presencia de síntomas o por haber tenido contacto cercano con alguien con resultado positivo.¹⁶ Idealmente se deben realizar cuanto antes las pruebas pertinentes para descartar o corroborar la presencia de la enfermedad, pero mientras no se tengan los resultados o cuando no sea posible llevarlas a cabo, es preciso

extremar precauciones y tomar una serie de medidas para el manejo de estos casos, análogas a las de los confirmados, tomando en consideración las siguientes sugerencias:¹⁷

Definir, en sintonía con las directrices de las autoridades sanitarias nacionales, protocolos de actuación específicos para el manejo de casos sospechosos y confirmados de infección por COVID-19 en el refugio, casa de acogida o albergue.

Notificar al equipo de respuesta del refugio, casa de acogida o albergue que existe un caso sospechoso de COVID-19 a fin de activar inmediatamente los protocolos de acción correspondientes.

Explicar detalladamente a la persona afectada en qué consiste dicho protocolo y contar con su consentimiento para la realización de las gestiones que así lo requieran, asegurando que no se tomen decisiones por ella ni se proceda en contra de su voluntad.

Garantizar los criterios de confidencialidad y privacidad que deberán regir en el manejo de la información sensible sobre el caso y la situación de salud de la persona afectada.

Realizar con las autoridades competentes los trámites necesarios para la solicitud y aplicación de una prueba diagnóstica de COVID-19 que permita descartar o confirmar la presencia de la enfermedad.

¹⁶ Se sugiere consultar las directrices locales y nacionales sobre los criterios constitutivos de casos sospechosos; los criterios clínicos y epidemiológicos que tiene la Organización Panamericana de la Salud al respecto se pueden consultar en OPS: [“Definiciones de casos para la vigilancia COVID-19”](#), Organización Panamericana de la Salud.

¹⁷ Para mayor información sobre la atención en domicilio de casos sospechosos o confirmados de COVID-19, se sugiere consultar OMS: [“Atención en el domicilio a casos sospechosos o confirmados de COVID-19 y manejo de sus contactos”](#), Organización Mundial de la Salud.

Acompañar y/o facilitar los traslados que pudieran requerirse a fin de acudir a las instituciones de salud para las valoraciones médicas pertinentes, utilizando las alianzas estratégicas que se hayan establecido al respecto para procurar darle celeridad al otorgamiento de la atención.

Valorar los riesgos que la movilización y salida del refugio, casa de acogida o albergue pueden suponer para la usuaria residente afectada y sus hijos e hijas, en el contexto específico de violencia que vive y tomar las medidas necesarias para mitigarlos y salvaguardar su integridad y seguridad en todo momento.

Implementar medidas para su aislamiento dentro del refugio, casa de acogida o albergue, considerando:

- De ser posible, ubicar en habitaciones individuales y bien ventiladas a las usuarias con sospecha de COVID-19 así como a quienes hayan estado en contacto cercano con ellas, en tanto se descarta/ confirma la enfermedad o transcurre un periodo determinado de tiempo (que suele ser de 14 días). De no contar con este tipo de habitación, considerar agrupar a las usuarias en estos supuestos dentro de un mismo espacio o dormitorio, pero no juntarlas con quienes ya tengan un resultado positivo de COVID-19.
- Procurar que las habitaciones/espacios donde permanezcan las usuarias en aislamiento estén separados y lo más alejados posible de los de los grupos de riesgo por COVID-19 que residen en el refugio, casa de acogida o albergue.
- Señalizar las habitaciones/espacios de aislamiento, indicando que son de acceso

restringido y controlar la cantidad de personas que ingresen a ellos, manteniendo un registro de quienes lo hagan.

- Limitar el número de integrantes del refugio, casa de acogida o albergue que tenga acceso a estas habitaciones/ espacios e interactúe con las usuarias, asegurando que sean personas en buen estado de salud y sin factores de riesgo.
- Limitar los movimientos de las usuarias en aislamiento dentro del refugio, casa de acogida o albergue y reducir al mínimo su presencia en los espacios compartidos (por ejemplo, comedor, baño, duchas), procurando que no coincidan con el uso y/o horarios que de ellos hagan otras personas.
- Asegurarse de que estas usuarias tengan acceso permanente a los servicios de apoyo, particularmente de cuidado a la salud psicoemocional, a través de modalidades que no impliquen acercamiento físico (teléfono, videoconferencias, etc.).
- Incentivar que pese al aislamiento en el que se encuentran permanezcan en contacto remoto con sus redes de apoyo, facilitándoles en la medida de lo posible los medios para ello.
- Definir en caso de que la usuaria esté acompañada por sus hijas e hijos en el refugio, casa de acogida o albergue, si desea que permanezcan en el mismo mientras duran las medidas de aislamiento o si prefiere que se canalicen con sus redes de apoyo en tanto estas duran.

Reforzar las medidas de higiene, cuidado personal y limpieza de espacios físicos dentro del refugio, casa de acogida o albergue, considerando:

- Proveer al personal que tendrá acceso a las habitaciones/espacios en los que se encuentran las usuarias en aislamiento un equipo de protección personal para minimizar riesgos de transmisión del virus (que puede incluir, mascarillas médicas, caretas, gafas protectoras, guantes, batas, etc.), asegurando que lo porten en todo momento en que interactúen con ellas.
- Asegurar la aplicación de medidas de higiene de manos después de cualquier tipo de contacto con las usuarias en aislamiento o con su entorno inmediato.
- Procurar proporcionar a las usuarias en aislamiento mascarillas médicas para que las lleven puestas todo el tiempo que sea posible, a fin de contener sus secreciones respiratorias (y reemplazarlas a diario).
- Considerar, cuando el distanciamiento físico no pueda mantenerse, el uso obligatorio de mascarillas para todo el personal y usuarias del refugio, casa de acogida o albergue, ya sean médicas o higiénicas (de tela) según sea conveniente y en apego de las directrices nacionales y las recomendaciones de la OMS en la materia.
- Fortalecer las medidas de limpieza de espacios físicos en el refugio, casa de acogida o albergue, particularmente en los lugares compartidos (baños, duchas, etc.) y superficies comunes, así como en las habitaciones/espacios de aislamiento, que deberán desinfectarse con la mayor frecuencia posible y observando las sugerencias técnicas sugeridas para estos casos.¹⁸

18 Para mayor información sobre la limpieza y desinfección de espacios físicos (con casos sospechosos o confirmados), consultar: [“Recomendaciones para la Limpieza y Desinfección en Casa con Casos Sospechosos o Confirmados de COVID-19”](#),

- Asegurar que las sábanas, toallas, platos y cubiertos utilizados por las usuarias en aislamiento sean para su uso exclusivo y no se compartan con otras personas.

Colocar la ropa, sábanas y toallas de estas usuarias en bolsas para trasladarlas a la zona de lavandería, no sacudirlas y evitar que la piel y la ropa entren en contacto directo con ellas; lavarlas con agua caliente y jabón ordinario o a máquina a 60–90 °C (140–194 °F) con detergente ordinario y dejar que se sequen por completo.

Asegurar que los desechos de las habitaciones/espacios de aislamiento (por ejemplo, pañuelos de papel, mascarillas y otros materiales de limpieza) se coloquen en un recipiente de uso exclusivo con bolsas resistentes y tapa o cajas de seguridad, y se eliminen como desechos infecciosos, de conformidad con las normas nacionales al respecto.

Garantizar un trato digno con pleno respeto a los derechos humanos y evitar la doble victimización.

Mostrar empatía y comprensión hacia las usuarias, procurando que su situación sea lo más llevadera posible.

2.3.2 Casos confirmados

Adicionalmente, en los casos confirmados de COVID-19, es decir cuando ya existe una prueba de laboratorio positiva a esta enfermedad, se sugiere:

Organización Panamericana de la Salud. Para la limpieza y desinfección de las superficies en dichos espacios consultar: [“Limpieza y desinfección de las superficies del entorno inmediato en el marco de la COVID-19”](#), Organización Mundial de la Salud.

Apegarse a lo establecido en el protocolo que haya desarrollado el refugio, casa de acogida o albergue en sintonía con la normatividad nacional al respecto y actuar en consecuencia manteniendo la serenidad y la calma.

Notificar, de ser lo conducente, a las autoridades nacionales de salud de la existencia de un caso COVID-19 positivo confirmado, observando siempre las medidas de confidencialidad y protección de datos que rigen en la materia.

Promover la aplicación de pruebas diagnósticas tanto para el personal como para las usuarias residentes del refugio, casa de acogida o albergue, especialmente a quienes estuvieron en contacto directo con la persona confirmada, a efecto de lograr una detección oportuna de otros posibles casos y tomar las medidas apropiadas para evitar la propagación de la enfermedad.

Determinar el manejo que se le dará al caso afectado, considerando que:

- Cuando la persona contagiada no presenta síntomas o estos son leves, se puede cursar el padecimiento en el refugio, casa de acogida o albergue.
- Para determinar la severidad de los síntomas en una persona positiva a COVID-19 y la pertinencia de que sea transferida o no a una institución de salud con capacidad de tratar esta enfermedad se requiere la valoración clínica por parte de un(a) profesional médico(a).
- La usuaria residente afectada deberá recibir de manera clara y empática toda la información respecto a su estado de salud y las posibilidades de tratamiento

para que, en conjunto con el refugio, casa de acogida, albergue y/o centro se defina el mejor curso de acción para ella.

Cuando se determine que la usuaria positiva a COVID-19 permanecerá en el refugio, casa de acogida o albergue, se sugiere:

- Aislar en una habitación o espacio independiente a la usuaria afectada, ya sea sola o con otros casos confirmados de COVID-19, que esté separado de los casos sospechosos y del resto de las personas que ahí residen.
- Buscar, cuando en el refugio, casa de acogida o albergue no exista ninguna posibilidad de tener espacios separados para el manejo de estos casos, otras posibilidades de aislamiento (por ejemplo, a través de alianzas con refugios que sí los tengan, esquemas de alojamiento alternativo, etc.)
- Considerar, cuando varias usuarias tengan un resultado positivo a la vez, la posibilidad de habilitar un solo refugio/ instalación para estos casos mientras dura la emergencia en salud.
- Observar escrupulosamente las medidas de aislamiento, higiene y cuidado personal y limpieza de espacios físicos que se detallaron para los casos sospechosos (ver apartado 5.3.1).
- Extremar precauciones con las personas del refugio, casa de acogida o albergue que tengan factores de riesgo, considerando, por ejemplo, que el personal en esta situación evite acudir a las instalaciones mientras se tengan casos activos y presten sus servicios solo de manera remota.

- Asegurar, independientemente de que los síntomas sean leves o inexistentes, que la usuaria esté bajo la atención de un(a) especialista de la salud que dé seguimiento a su caso y pueda determinar su alta (ya sea hasta que su resultado salga negativo o tras el transcurso de un determinado periodo de tiempo, normalmente de 14 días tras la desaparición de los síntomas).

Cuando se determine que la usuaria residente es positiva a COVID-19 o tiene sintomatología grave asociada con la enfermedad, será trasladada a un hospital (aún sin resultado positivo a una prueba) y se sugiere:

- Acompañar o facilitar en la medida de lo posible los traslados de la usuaria a las instalaciones hospitalarias, considerando los riesgos que dicha movilización podría tener para ella dado su contexto de violencia e implementando medidas para mitigarlos.
- Revalorar la situación de riesgo de violencia para la usuaria y sus hijos e hijas, en el marco de su ingreso hospitalario, y determinar la pertinencia de tramitar órdenes de protección o restricción contra del agresor y evitar que sea quien cuide o asista a la toma de decisiones médicas.
- Procurar facilitarle que tenga a la mano medios (un celular, crédito para llamar, etc.) para comunicarse tanto con personal del refugio, casa de acogida, albergue y centro, como con sus redes de apoyo.
- Ofrecer la posibilidad de que sea una persona del refugio, casa de acogida, albergue y centro quien pueda recibir informes y partes médicos de la usuaria

y darlos a las personas de su confianza, según ella indique.

- Ofrecer alternativas para el cuidado de sus hijos e hijas mientras dure su internación, apoyándose en instituciones públicas o privadas inclusive o con familiares según sea pertinente y observando la voluntad de la usuaria y el interés superior de la niñez.
- Proporcionar, en la medida de lo posible, asesoría jurídica para anticipar papeles y la voluntad legal de la usuaria en caso de que se presentaran desenlaces críticos en la evolución de su enfermedad.
- Procurar facilitarle, de manera remota, apoyo psicológico y herramientas que contribuyan a que mantenga la mejor condición de estabilidad mental y emocional posible.
- Observar estricta confidencialidad sobre el manejo de la información del caso, que debe ser reservada y respetando el derecho de protección de datos de salud, pudiendo ser compartidos sólo por la voluntad de la persona y con quienes ella considere pertinente o bajo una orden judicial.

2.4 Recomendaciones para alianzas alternativas con hoteles, alojamientos y otros espacios

En el contexto de la pandemia por COVID-19, se ha agudizado la necesidad de contar con lugares seguros para albergar a mujeres y sus hijos e hijos que atraviesan situaciones críticas de violencia basada en género.

En este sentido, se plantean las siguientes recomendaciones en las que intervienen dos instancias distintas: por una parte, quienes operan servicios de hospedaje a través de hoteles, casas, fincas o infraestructura turística y, por otra, las organizaciones e instituciones especializadas en la atención de la violencia contra las mujeres, particularmente los refugios, casas de acogida, albergues y centros. Ambas confluyen en una sinergia de cooperación para en conjunto desarrollar una opción de apoyo a mujeres, sus hijas e hijos.

Se fundamentan en dos aspectos prácticos: la elaboración de un *Programa de Alojamiento Alternativo para la Protección del Derecho a Vivir sin Violencia* y el establecimiento de una *Alianza de Cooperación para Alojamientos de Protección*, los que se describen a continuación.

2.4.1 Programa de Alojamiento Alternativo para la Protección del Derecho a Vivir sin Violencia

Este programa se implementa entre al menos dos instancias: por una parte, los hoteles, casas y otras instalaciones turísticas que dan alojamiento y, por otra, los servicios especializados en atención a violencia contra las mujeres y niñas, pudiendo ser organizaciones de la sociedad civil o dependencias gubernamentales. La finalidad de este programa es precisar los términos en los que colaborarán para que los primeros adapten temporalmente algunos de sus espacios constituyéndolos en *Alojamientos de Protección* en los que, de manera gratuita o a un muy bajo costo, alberguen a mujeres y sus hijas e hijos en situación de violencia basada en el género. Para su integración, se recomienda que se consideren los siguientes aspectos:

Fecha de inicio y término. Se establece la temporalidad del Programa, especificando

sus fechas de arranque y conclusión, aunque éste puede replicarse una vez que se haya valorado su impacto y resultados, si así se considera conveniente por ambas partes.

Objetivos. Se establece en el Programa su objetivo general de forma clara (por ejemplo: “brindar espacios de alojamiento a mujeres, y sus hijas e hijos, en situación de violencia basada en el género en el marco de la emergencia por COVID-19”), así como los objetivos específicos.

Instituciones promoventes. Se especifica el nombre de las instancias gubernamentales u organizaciones civiles que toman la iniciativa para desarrollar el Programa.

Instituciones cooperantes. Se incluyen a las instituciones y organizaciones que participarán (y en qué medida) en el Programa y que con su colaboración tendrán la misión de llevarlo a cabo.

Población objetivo. Se precisa el perfil de personas que podrán ser beneficiarias del Programa y acceder a los Alojamientos de Protección.

Tipos de alojamiento. Se especifican las características que tendrán los espacios del Alojamiento de Protección, por ejemplo, estableciendo si son habitaciones de hotel regulares, pequeñas, antiguas, al fondo de las instalaciones, en una villa específica, con o sin estacionamiento, con cocineta o sin ella, etc.

Temporalidades del alojamiento. Se definen los criterios de duración del *Alojamiento de Protección*, que puede ser desde una semana hasta seis meses, según lo determinen las partes. Es posible también establecer criterios diferenciados por tipos de usuarias, grupo familiar, situaciones de riesgo y

consideraciones específicas que requieran la asignación de temporalidades distintas.

Acuerdos de convivencia. Se definen las reglas o dinámicas de relaciones interpersonales entre quienes se alojan, así como las reglas de admisión, que pueden incluir criterios relativos a límites de edad, de cantidad de personas por grupo familiar, de aceptación de niños/as, mascotas, entre otros.

Definición de derechos y responsabilidades del grupo familiar alojado. Se establece que tienen derecho a un alojamiento temporal, limpio y seguro por el término de tiempo que se especifique por acuerdo mutuo en cada caso, así como a recibir los servicios de acompañamiento especializado en prevención y atención de la violencia contra las mujeres. Se incluyen los derechos y obligaciones que las instancias promoventes y cooperantes determinen que habrán de observarse durante el periodo de la estancia, tales como el derecho a salir del alojamiento de no cumplirse acuerdos o condiciones establecidas, las responsabilidades del grupo familiar sobre los bienes y pertenencias de la familia, sobre las niñas y niños, adultos mayores u otras personas integrantes de la familia, entre otras.

Delimitación de compromisos de las partes. Se hace una definición de las aportaciones de cada una de las instancias que participan en el Programa. Para las cooperantes se establecen los bienes muebles o inmuebles, así como insumos materiales, alimentos, transporte y demás servicios que proporcionarán. En el caso de las promoventes, se especifican sus compromisos en materia de provisión de servicios de atención emocional, acompañamiento a necesidades físicas, gestiones y referencias, o bien supervisión, pago de servicios determinados, etc.

Establecimiento de derechos de las instancias cooperantes. Se especifican los derechos que cada instancia cooperante tiene al participar en el Programa. Por ejemplo, de recibir oportunamente los pagos (en caso de haberse acordado tales), de involucrar a nuevas instancias cooperantes, de salirse del acuerdo de colaboración, entre otros.

Límites de responsabilidad y cooperación. Se define hasta dónde llega la atribución, acción y responsabilidad de cada cooperante, en función de los alcances de la colaboración que se hayan establecido en el Programa.

Alianzas subsecuentes. Se establecen, en adición a la alianza principal entre las instituciones promoventes y cooperantes, otras alianzas complementarias para fortalecer la consecución de los objetivos del Programa y/o para fortalecerlo en ciertos aspectos específicos.

Establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación. Se especifican las modalidades y temporalidades en las que se evaluará el éxito y los desafíos que presenta el Programa, con el fin de introducir oportunamente propuestas de mejora y realizar ajustes para el cumplimiento de objetivos.

Cabe mencionar que para cada usuaria o grupo familiar que vaya a ser beneficiado con un *Alojamiento de Protección*, se genera una *Carta de referencia para la hospitalidad con derechos* (formato sugerido en el Anexo 2), en la cual se establecen las condiciones en las que se ofrecerá la estancia y los servicios que proporcionarán tanto las instituciones promoventes como las cooperantes durante la misma.

Figura 5. Componentes del Programa de Alojamiento Alternativo para la Protección del Derecho a Vivir sin Violencia



Fuente: elaboración propia.

2.4.2 Alianza de Cooperación para Alojamientos de Protección

La implementación del Programa requiere, por lo menos, del establecimiento de una alianza entre dos partes: la instancia cooperante y la promotora. Sin embargo, ésta puede ampliarse conforme sea necesario, para expandir el alcance de la cobertura de los servicios de atención y protección a las beneficiarias.

Por ello, aunque el Programa se focaliza en proveer espacios seguros de alojamiento para mujeres y sus hijos e hijas en situación de violencia

basada en género, las alianzas se pueden hacer extensivas a otros actores que desde el marco de sus actividades pueden realizar contribuciones, aunque no sean directamente el ámbito del hospedaje. Tal es el caso de instancias de provisión de alimentos, de ropa, de insumos de higiene y artículos de uso personal, de transporte, entre otros, que pueden articularse en una Alianza de Cooperación para Alojamientos de Protección para el fortalecimiento del Programa.

En ese sentido, se sugiere fomentar la participación e involucramiento de otras instituciones cuyas aportaciones serían sumamente benéficas, entre las que se encuentran:

- Instancias de la sociedad civil especializadas en atención a la violencia contra las mujeres y niñas
- Instituciones públicas, sobre todo las responsables de brindar atención y protección a mujeres y niñas en situaciones de vulnerabilidad y las de turismo
- Restaurantes, fondas o servicios de comedor
- Comercializadoras y productoras de alimentos
- Empresas textiles y comercializadoras de ropa y calzado
- Empresas que manejan personal de limpieza
- Empresas de productos de higiene, sanitizantes y bioseguridad
- Sitios de taxis, aplicaciones de transporte

2.4.3 Ejemplos de experiencias alternativas de alojamiento temporal para la protección de mujeres que viven violencia en la región

A. Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad de Argentina

Durante el contexto del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio en Argentina, el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación (MMGYD) ha llevado adelante articulaciones con gremios, sindicatos y la Red Interuniversitaria por la Igualdad de Género y contra las Violencias, quienes han puesto a disposición alojamientos en diversas provincias del país, para constituirse como espacios de hospedaje temporales para víctimas/sobrevivientes de violencia basada en género en el contexto de la emergencia sanitaria.

Para complementar el esfuerzo anterior, también se han establecido alianzas con las Áreas de Género de los Gobiernos provinciales y/o municipales para que se garantice un abordaje integral de la situación que se encuentra atravesando la persona y se provean también servicios de traslados, alimentación, elementos de aseo personal, acompañamiento psicológico, seguimiento y acceso a medidas de protección individuales, cuando así se requieran. Asimismo, desde la Dirección Nacional de Protección se generó una Guía de Derivación y posible circuito de intervención, teniendo en cuenta que las solicitudes de ingreso pueden llegar tanto desde la Línea 144, como de los gobiernos provinciales, municipales y de las organizaciones de la sociedad civil.

B. Mecanismo de atención en hogares de acogida de la Alcaldía de Medellín Colombia

El mecanismo de Hogares de Acogida surgió para posibilitar que las mujeres que viven violencia

basada en género o están en riesgo de feminicidio y no cuentan con redes familiares de apoyo, tengan atención, acompañamiento y protección institucional, a través de la provisión de alojamiento temporal, alimentación, así como servicios psicosociales y jurídicos, tanto para ellas como para sus hijas e hijos. El servicio consta de 42 días (con posibilidad de prórroga) y contempla cinco fases en el proceso de atención: i) valoración del riesgo y de necesidades; ii) recepción: atención psico-jurídica y social; iii) proceso de acogida; iv) empoderamiento personal; y v) egreso y seguimiento.

Actualmente se cuentan con 17 hogares de acogida, que son hogares familiares a los que se les paga un estipendio, establecido como valor por día de permanencia de la mujer y sus hijos(as), y que se seleccionan considerando aspectos como la dinámica familiar, la forma de relacionamiento, que las mujeres de estos hogares puedan acompañar los diferentes procesos y estados que viven las mujeres acogidas, que tengan entorno saludable y seguro, infraestructura apropiada, entre otros.

En el marco de la pandemia, se establecieron protocolos especiales de atención, basados en las recomendaciones del Ministerio del Interior, que incluyeron las siguientes medidas:

- Suspender actividades presenciales en las sedes y realizar los acompañamientos psicológicos y jurídicos telefónicamente y de manera virtual
- Dotación de tapabocas y alcohol en los hogares y capacitación a las mujeres acogidas sobre las medidas de prevención y los protocolos a seguir
- Dotación de termómetros en los hogares de emergencia, donde ingresan en primera instancia las mujeres

- Presencia de uno o máximo dos profesionales en las sedes por día, para realizar los ingresos.
- Incluir en el protocolo de valoración del riesgo en la fase de ingreso, preguntas sobre los niveles de exposición social o riesgo de afectación por COVID-19.
- Protocolos de ingreso a cada hogar, por cada uno de las y los integrantes de ese núcleo familiar.

C. Proceso de acogimiento alternativo en Casa María Amor Cuenca Ecuador

El proceso de acogimiento alternativo de la Casa María Amor se ha adaptado a la situación que se atraviesa por la pandemia de COVID-19, haciendo los ajustes pertinentes en cada una de las fases que regularmente contempla:

Fase Previa. Se recibe la llamada al 911 para la activación de la ruta de atención, que implica el acompañamiento del personal de la policía a: triaje/prueba de COVID-19, denuncia y traslado al lugar de acogimiento alternativo. Se proporciona la atención legal y, ante la coyuntura actual, se referencia para la valoración médica que no presente síntomas de COVID-19 (la mujer y su núcleo familiar); en caso de que manifieste este u otro problema de salud, se le apoya para lograr la atención con los centros de salud y hospitales. Asimismo, se realiza la colocación en el lugar de acogimiento alternativo, mediante la activación de hoteles, hostales o espacios seguros para recibir a las mujeres, sus hijas e hijos y brindarles protección cálida y afectiva.

Fase de acogida. Comprende el recibimiento, el establecimiento de un plan

emergente y el acompañamiento. Este último consiste en definir las alternativas para brindar atención a la mujer, sus hijos e hijas, evaluando las posibilidades durante el acogimiento alternativo y las condiciones de distanciamiento físico por la pandemia de COVID-19, sin que ello signifique que se quedarán sin apoyo o sin respuestas para iniciar su proceso para salir de la violencia, sino que el equipo de acompañamiento definirá las mejores estrategias de atención, aún en el contexto de la emergencia sanitaria.

Fase de referencia o salida. Previo al término de los 15 días de estancia previstos en el espacio de acogida, el equipo de atención y la usuaria determinan los pasos subsiguientes, que pueden consistir en la continuidad de los procesos. Cuando la Casa ya no tiene posibilidad de acogimiento, sea porque esta al máximo de su cobertura, porque la víctima/sobreviviente tiene circunstancias especiales, o por situaciones como dar positivo a COVID-19, se organiza su acogimiento en hoteles de la ciudad, con quienes se han establecido acuerdos, que se basan en la confidencialidad y contemplan la provisión de seguridad para las víctimas/sobrevivientes, la dotación de espacios para la preparación de alimentos, así como el flujo de información entre la administración del hotel y el personal de la Casa de Acogida María Amor.

D. Casas albergues de acogimiento alternativo del Centro de la Mujer Acción Ya en Nicaragua

Los servicios de albergue para la protección y atención de las violencias contra las mujeres se han ido adaptando a los retos que implica la aparición de la crisis sanitaria por el COVID-19 y han llevado a la necesidad de fortalecer el tejido comunitario para dar respuesta y acompañar a

quienes viven este tipo de situaciones. Ante la falta de condiciones para mantener el distanciamiento necesario en un albergue, surgen los albergues transitorios, que se incorporan como elemento fundamental para continuar con la atención aún en medio de la crisis.

En este sentido, se cuenta con las Casas Albergue Alternativo que se sitúan en comunidades en espacios habilitados, que prestan las condiciones necesarias para la protección y atención adecuadas y funcionan para el alojamiento de mujeres solas o con hijas e hijos menores de 12 años. Están coordinadas por el equipo del Albergue y se atienden mediante una interacción entre el personal del mismo y las mujeres que viven en las Casas Albergue Alternativo. Se establecen

mecanismos de coordinación con personal médico local voluntario, o con costos reducidos, e instituciones de salud pública pudiendo crearse en su entorno grupos de apoyo para la captación de recursos económicos, alimentación, insumos de higiene, protección sanitaria y medicamentos. También se establecen vínculos con las redes locales de defensoras y líderes comunitarias. Para mejorar su funcionamiento en la coyuntura actual, se han adecuado los protocolos de atención y medidas de protección ante el riesgo de violencia y para preservar la seguridad sanitaria ante el COVID-19. Durante su estadía en las Casas Albergue Alternativo las mujeres realizan actividades como talleres virtuales de capacitación y desarrollo de habilidades, entre otras.

I Conclusiones

La elevada prevalencia de violencia contra las mujeres y las niñas en la región se ha agudizado a raíz del impacto de la pandemia derivada del COVID-19, entre otras cosas porque las medidas de confinamiento y distanciamiento físico para hacerle frente han llevado a las personas a pasar una gran cantidad de tiempo aisladas en sus hogares, enfrentando altos niveles de estrés derivados de la falta de movilidad, el cierre de escuelas, el aumento de las labores de cuidado, la pérdida de empleo, las limitaciones económicas, así como del temor y la incertidumbre que genera una emergencia sanitaria como la que ahora se vive.

En momentos de crisis las desigualdades sociales se profundizan y las mujeres y las niñas suelen enfrentar un mayor riesgo de sufrir violencia y de ver socavado el pleno goce y ejercicio de sus derechos humanos. Adicionalmente, los servicios esenciales a su disposición además de experimentar los desafíos que supone su operación en circunstancias convencionales, padecen afectaciones significativas que les dificultan su óptimo funcionamiento, por lo que en algunos casos deben de dejar de operar o le dan continuidad pero con capacidades reducidas y en condiciones adversas tanto para sus usuarias como para su personal.

Ante este panorama, la presente Guía aporta herramientas diseñadas por refugios, casas de acogida y albergues para mujeres para contribuir al acompañamiento de mujeres y sus hijas e hijos en situaciones de violencia y riesgo en el contexto de la doble pandemia. Su contenido ha sido un aporte para fortalecer y mejorar los procedimientos y mecanismos de actuación dentro de estos servicios en América Latina frente

a los retos que supone la actual crisis sanitaria. Enfatiza la importancia de reforzar los enfoques, principios y características generales que deben de regir en los esquemas generales de provisión de servicios a víctimas/sobrevivientes de violencia. Asimismo, aporta recomendaciones orientadas prevenir la propagación del COVID-19 en sus espacios, medidas adicionales para implementar en la ruta de atención y gestión de casos para optimizar el manejo de los mismos, sugerencias para la respuesta y control de la enfermedad cuando se presente dentro de los refugios, casas de acogida, albergues y centros, así como estrategias para ampliar su capacidad de cobertura mediante el establecimiento de alianzas de cooperación con alojamientos alternativos.

Su implementación articula numerosos esfuerzos que ya se están llevando adelante en múltiples refugios, casas de acogida, albergues y centros para mujeres a lo largo de todo el continente a fin de continuar operando, bajo los mejores estándares posibles de calidad, seguridad y salubridad en favor de las mujeres y niñas, que ahora más que nunca necesitan de sus servicios.

La Red Interamericana de Refugios y el grupo de trabajo creado para su elaboración, estarán a disposición para apoyar y acompañar procesos de implementación y asesorar en situaciones específicas, haciendo uso de las tecnologías de las que hoy se dispone para buscar el mejor desarrollo de esta iniciativa y coadyuvar a un resultado exitoso. También estarán dispuestas a conocer los resultados del trabajo y documentar aprendizajes y experiencias exitosas para hacer ajustes y modificaciones a fin de que pueda ser una herramienta consistente y funcional a lo largo del tiempo.

I Anexos

Anexo 1. Formato de Plan de Referencia

PLAN DE REFERENCIA	PRIORIDAD DE LA ATENCIÓN			COMENTARIOS	SEGUIMIENTO
NOMBRE Y APELLIDOS:					
SITUACIÓN DE VIOLENCIA:					
INSTITUCIONES PARTICIPANTES	URGENCIA	COTIDIANA	ESPORÁDICA		
No. GENERAL DE REFERENCIA					
FECHA					
SERVICIOS DE JUSTICIA					
Tribunales					
Juzgados					
Ministerio público					
Agencia especializada					
Autoridad de pueblos					
Juzgado de paz					
Otros					
SALUD FÍSICA Y EMOCIONAL					
Centro de salud/ consultorio médico					
Hospital /clínica					
Curandera/Médica tradicional					
Consultorio psicológico/ emocional					
Consejería					
Coaching/ empoderamiento					
Otros					

PROTECCIÓN Y SEGURIDAD FÍSICA/ ALIMENTARIA /SOCIAL					
Refugio/Casa de acogida/ Albergue/ Centro de mujeres					
Institución para protección social					
Institución de protección humanitaria/migratoria					
Guardería					
Servicios escolares					
Otros					

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2. Carta de referencia para la hospitalidad con derechos

CARTA DE HOSPITALIDAD	PRIORIDAD DE LA ATENCIÓN			COMEN- TARIOS	SEGUI- MIENTO
INSTITUCIÓN/ORG COOPERANTE QUE REFIERE:					
Persona responsable de la institución /organización:					
HOTEL/CASA DE HOSPEDAJE QUE RECIBE:					
Persona responsable del hotel/ casa de hospedaje:					
NOMBRE DE LA PER- SONA QUE LLEGA:	No. DE PERSONAS DEL NÚCLEO FAMILIAR	ESTANCIA PREVISTA	RAZONES DE SOLICITUD DE ALOJAMIENTO SEGURO		
No. GENERAL DE REFERENCIA:					
FECHA:					
	Mujeres:	1 semana:	Violencia <input type="text"/>		
	Niñas:	2 semanas:	Prevención <input type="text"/>		
	Niños:	3 semanas:	Hacinamiento <input type="text"/>		
		Meses:	Ex usuaria de protección <input type="text"/>		
			Transición <input type="text"/>		
			Otro <input type="text"/>		

SERVICIOS EN EL ESPACIO DE ALOJAMIENTO SEGURO PROVISTO POR:	HOTEL/ CASA HOSPEDAJE/ VILLAS	ORGANIZACIÓN/ INSTITUCIÓN DE IGUALDAD	REFUGIO/CASA DE ACOGIDA / ALBERGUE PARA MUJERES	EMPRESA ESPECÍFICA DEL ÁREA	INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL
ALOJAMIENTO					
ALIMENTO					
ROPA BLANCA					
LAVADO DE ROPA					
COCINETA					
LIMPIEZA					
KIT DE BIOSEGURIDAD					
TRASLADOS					
ACOMPañAMIENTO A FAMILIAS EN ALOJAMIENTO ALTERNATIVO					
SALUD FÍSICA					
MONITOREO COVID-19					
SALUD MENTAL Y EMOCIONAL					
PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA					
GESTIONES					
AUTOCONCEPTO/ AUTOESTIMA					
Otros					
Otros					
Otros					

Fuente: elaboración propia.

Referencias bibliográficas

Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas. 1993. Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas.

Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas. 2006. Informe del Secretario General: Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas.

Gobierno de México, Secretaría de Salud. 2020. Recomendaciones para la mitigación de COVID-19 en Refugios y Centros de Atención Externa para mujeres que viven violencia extrema, sus hijos e hijas. México: Gobierno de México.

Guillé Margarita, Vallejo Pilar, Bucio Nallely. Modelo de redes comunitarias de apoyo, detección y referencia de casos de violencia de género. (Instituto Aguascalentense de las Mujeres, 2009, México).

OMS: “Atención en el domicilio a casos sospechosos o confirmados de COVID-19 y manejo de sus contactos”, Organización Mundial de la Salud.

OMS: “Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)”, Organización Mundial de la Salud.

OMS: “Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19): orientaciones para el público”, Organización Mundial de la Salud.

OMS: “Consejos para la población sobre el nuevo coronavirus (2019-nCoV): cuándo y cómo usar mascarilla”, Organización Mundial de la Salud.

OMS: “¿Cuáles son los síntomas de la COVID-19?”, Organización Mundial de la Salud.

OMS: “Limpieza y desinfección de las superficies del entorno inmediato en el marco de la COVID-19”, Organización Mundial de la Salud.

OMS: “Recomendaciones sobre el uso de mascarillas en el contexto de la COVID-19”, Organización Mundial de la Salud.

OMS: “Una guía de las orientaciones de la OMS”, Organización Mundial de la Salud.

ONU Mujeres: “Breves sobre COVID-19 y la eliminación de la violencia contra las mujeres y las niñas”, ONU Mujeres.

ONU Mujeres: “Publicaciones: COVID-19”, ONU Mujeres.

ONU Mujeres, OMS, UNFPA, PNUD, UNODC. 2015. Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas.

OPS: “Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)”, Organización Panamericana de la Salud.

OPS: “¿Cómo limpiarse las manos?”, Organización Panamericana de la Salud.

OPS: “COVID-19 Infection Prevention and Control in Shelters for Women and Children Survivors of Domestic and Family Violence in the Caribbean”, Organización Panamericana de la Salud.

OPS: “COVID-19: Materiales de comunicación”, Organización Panamericana de la Salud.

OPS: “COVID-19 y comorbilidades en las Américas: Antecedentes”, Organización Panamericana de la Salud.

OPS: “Definiciones de casos para la vigilancia COVID-19”, Organización Panamericana de la Salud.

OPS: “Herramienta práctica para estimar la población con mayor riesgo y riesgo alto de enfermedad grave por COVID-19 debido a condiciones de salud subyacentes en las Américas”, Organización Panamericana de la Salud.

OPS: “Infografía: COVID-19 - Cubra su tos”, Organización Panamericana de la Salud.

OPS: “Recomendaciones para la Limpieza y Desinfección en Casa sin Casos Sospechosos, ni Confirmados”, Organización Panamericana de la Salud.

Guía de recomendaciones para refugios, casas de acogida, albergues y centros para mujeres en el contexto del COVID-19

Autoría: Red Interamericana de Refugios
Julio, 2021

ONU Mujeres: María Noel Vaeza, directora regional para las Américas y el Caribe
Yeliz Osman, especialista de Violencia contra las Mujeres, Oficina Regional para las Américas y el Caribe
Leah Tandeter, coordinadora de Programas Regionales para la Eliminación de la Violencia contra Mujeres y Niñas
Vania Archibold Tuner, especialista del Programa Regional Spotlight Oficina Regional para las Américas y el Caribe ONU Mujeres
La corrección y edición estuvo a cargo de Constanza Narancio y el diseño editorial de Emicel Guillén, integrantes del equipo de Comunicación de la Oficina Regional de ONU Mujeres para las Américas y el Caribe

Red Interamericana de Refugios: Margarita Guillé Tamayo, coordinadora ejecutiva
Dalia Cantú Montemayor, coordinadora de proyecto
Contó con la asesoría de Marlene Villavicencio, Ana Lisseth Cruz, Giovana Lemus y Martha Eugenia Munguía, Blanca Pacheco

Esta Guía es resultado del trabajo conjunto de la Red Interamericana de Refugios (RIRE) y diversas organizaciones aliadas (otras redes de refugios, albergues y sus centros de atención) con ONU Mujeres, a través de la Iniciativa Spotlight, una asociación mundial plurianual entre la Unión Europea y la Organización de las Naciones Unidas para eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas. Para su elaboración se han considerado opiniones, criterios, comentarios y sugerencias de mujeres líderes de servicios de atención a la VCMN y de especialistas situadas al frente de la respuesta.

El contenido y la información de esta publicación pueden ser utilizados siempre que se cite la fuente. Para obtener autorización para la producción, traducción y almacenamiento mediante cualquier forma o por cualquier otro medio o forma, sea este electrónico, mecánico, de fotocopiado, de grabado o de cualquier otro tipo, la solicitud debe dirigirse a la oficina regional de ONU Mujeres para las Américas y el Caribe.

Citar: ONU Mujeres, 2021. *Guía de recomendaciones para refugios, casas de acogida, albergues y centros para mujeres en el contexto del COVID-19.*

