

Estudio de caso: Centro con fines múltiples para la protección de las mujeres supervivientes de la violencia en el estado de palestina

El Centro Mehwar es un establecimiento especializado en el estado de Palestina que brinda protección y apoyo a las mujeres y los niños víctimas de distintas formas de violencia. Las organizaciones de mujeres y otros agentes de la sociedad civil de la Ribera Occidental y la Franja de Gaza han prestado asistencia a las supervivientes, pero la falta de albergues sigue siendo un obstáculo para garantizar que las mujeres dispongan de servicios de protección integrales. El Centro es el primer refugio de este tipo en Palestina, y se estableció en Belén (Ribera Occidental) en 2007, con fondos del Gobierno de Italia y el apoyo de ONU-Mujeres. En septiembre de 2008, en asociación con el [Ministerio de Asuntos Sociales de la Autoridad Palestina](#) (en árabe), el Centro puso en marcha una iniciativa para proteger y reintegrar a las mujeres y los niños víctimas de la violencia doméstica, y sensibilizar a la sociedad palestina sobre los derechos humanos de las mujeres y los niños.

Resultados

Desde su establecimiento, el Centro Mehwar ha invertido en distintas actividades para reflexionar sobre su experiencia y documentarla. Desde entonces, esto se ha utilizado para el establecimiento de una institución, el Centro Hayat, en la Franja de Gaza. En especial, se han transferido del Centro Mehwar al Centro Hayat las prácticas relacionadas con el establecimiento del albergue y la contratación y la creación de la capacidad del personal. Los componentes clave del modelo incluyen:

- el establecimiento y puesta en funcionamiento de un comité asesor, integrado por asociados locales con el apoyo técnico de ONU-Mujeres;
- un [proceso de orientación](#) (en inglés) satisfactorio, con la colaboración de expertos de [Differenza Donna](#) (en inglés) para evaluar la capacidad potencial del personal (luego de una preselección), así como las percepciones y actitudes respecto de la violencia de género y la protección de la mujer mediante escenificaciones, actividades de orientación y ejercicios grupales innovadores;
- la contratación de personal calificado: se contrataron 19 personas sobre la base de las [directrices](#) (en inglés) y el mandato adaptados de la experiencia del Centro Mehwar; y
- el establecimiento de un [plan de creación de la capacidad](#) (en inglés), elaborado con el apoyo técnico de la asesora técnica de ONU-Mujeres y Differenza Donna.

Antecedentes

Debido a la separación geográfica entre la Ribera Occidental y la Franja de Gaza en Palestina, la aplicación de mecanismos de protección, políticas y marcos jurídicos relacionados con la violencia contra la mujer varía, lo que genera una falta de servicios de apoyo coherentes para las supervivientes y limita la rendición de cuentas de los perpetradores. Diversos estudios locales han examinado la naturaleza y el alcance de la violencia contra la mujer, especialmente la violencia doméstica en la sociedad palestina. La mayoría de los datos estadísticos y cualitativos reunidos en Gaza tras la Operación Plomo Fundido indican que las mujeres son víctimas de formas físicas, psicológicas y sexuales de violencia doméstica en forma generalizada.

- Oficina Central de Estadística de Palestina, 2006. La [Encuesta sobre violencia doméstica](#) (en inglés), el primer estudio estadístico sobre la violencia contra la mujer en el territorio, indicó que el 23,3% de las mujeres que alguna vez

- estuvieron casadas informaron de que habían sido objeto de violencia física, el 61,7% de violencia psicológica y el 10% de violencia sexual.
- El Foro Al Muntada para poner fin a la violencia contra la mujer documentó 11 casos de femicidio en 2009, 7 en la Ribera Occidental y 4 en la Franja de Gaza (Foro de organizaciones no gubernamentales para poner fin la violencia contra la mujer, Informe Anual, 2010).
 - Las estadísticas de la Policía de Palestina de 2009 indican que se denunciaron 1.173 casos de violencia en la familia y de violencia doméstica, incluidos casos de abuso físico, intento de asesinato, violación, intento de violación e intento de suicidio.
 - La Dependencia de Protección de la Familia del Departamento de Policía de Belén registró 126 casos de niñas que habían huido de la violencia doméstica (Ministerio de Asuntos de la Mujer de Palestina, 2011. [National Strategy to Combat VAW](#)).
 - El departamento de protección del Centro Mehwar recibió 86 casos entre 2007 y finales de 2008 y 50 casos (además de 12 niños que acompañaron a sus madres) de distintos lugares de la Ribera Occidental en 2009. Los servicios no residenciales del Centro atendieron 100 casos de asesoramiento social y jurídico relacionados con la violencia doméstica entre marzo de 2007 y finales de 2009.
 - La línea telefónica de ayuda del Centro Sawa recibió 4.732 llamadas en 2009 (Sawa, All the Women Together Today and Tomorrow, 2009. Sawa Statistical Report).
 - Según una evaluación de las necesidades en materia de género realizada por las Naciones Unidas, el 35% de los hombres, el 37% de las mujeres y el 40% de los hogares encabezados por mujeres en Gaza perciben la violencia doméstica como el principal problema de seguridad con que se enfrentan las mujeres y niñas. (Grupo de tareas interinstitucional de las Naciones Unidas sobre la equidad entre los sexos. 2009. [Gender needs assessment survey: Voicing the Needs of Women and Men in Gaza: Beyond the aftermath of the 23-day Israeli military operations](#)).

El carácter generalizado de la violencia contra la mujer está relacionado con la debilidad de los mecanismos de protección disponibles. El sistema formal de justicia (representado por la policía y el poder judicial) y el sistema informal de justicia (representado por los dirigentes comunitarios y los agentes de mediación) no han podido abordar las cuestiones relativas a la protección de la mujer de forma que se asegure la efectividad de sus derechos humanos y que contribuya tanto a protegerlas como a empoderarlas. Ambos sistemas requieren la creación de la capacidad estratégica y la sensibilización sobre los derechos humanos para proteger mejor a las mujeres y niñas aumentando su acceso a la justicia, según lo establecido en los [acuerdos internacionales](#) como la [Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer](#) y otras resoluciones de las Naciones Unidas.

En 2010, como parte del [Programa sobre igualdad de género y empoderamiento de la mujer del Fondo para el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio](#) en Palestina, ONU-Mujeres y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) se asociaron para establecer un centro con fines múltiples para la protección de las supervivientes de la violencia en Gaza. La iniciativa del Centro Hayat, basada en las mejores prácticas y experiencia adquirida del Centro Mehwar, incluyó la rehabilitación y el acondicionamiento del albergue (con el apoyo del PNUD) y la asistencia técnica para

el funcionamiento y la prestación de servicios del centro (con el apoyo de ONU-Mujeres). El proceso incluyó la elaboración de principios y requisitos generales para un centro con fines múltiples, normas técnicas mínimas para la rehabilitación, procedimientos para la contratación de personal, criterios para la selección de miembros del comité de contratación, creación de capacidad y metodología de la formación, criterios para la selección de instructores, el establecimiento de temas clave (25 módulos) y conceptos y prácticas de tutoría.

Una asesora técnica asignada al Centro Mehwar desempeñó un papel central en todas las etapas, desde la selección de la ubicación del centro hasta la elaboración de sus procesos, utilizando prácticas y documentos del Centro Mehwar. Como parte de sus actividades de análisis, en 2010 se realizó una [evaluación](#) (en inglés) de las políticas y los procedimientos de Mehwar. En la iniciativa participaron varios asociados locales y nacionales (como el Ministerio de Asuntos Sociales, el Ministerio de Asuntos de la Mujer, el Ministerio del Interior, la Coalición Amal para Combatir la Violencia contra la Mujer en Gaza, miembros del Foro Al Muntada para poner fin a la violencia contra la mujer en la Ribera Occidental y otros).

Análisis del proceso

Algunos de los componentes principales de la experiencia en Mehwar que se reprodujeron con escasas adaptaciones en el Centro Hayat incluyeron:

- identificar una ubicación adecuada para el refugio;
- promover la especialización del personal del Centro;
- adoptar una metodología centrada en la mujer y las supervivientes, que promueva familias y relaciones saludables; y
- garantizar que el centro ofrezca alojamiento y servicios basados en la comunidad.

Determinación del sitio

El Centro Hayat es el primer establecimiento en la Franja de Gaza que aborda la violencia de género mediante un enfoque integrado y basado en los derechos humanos. Esto incluye la labor de prevención (a la vez que se promueve una cultura de relaciones familiares libres de violencia y que tienen en cuenta el género), así como la protección y el empoderamiento de las mujeres, las muchachas y los niños supervivientes de la violencia. La iniciativa Hayat comenzó con amplias consultas sobre modalidades de asociación y gestión. La Coalición Amal para Combatir la Violencia contra la Mujer, un grupo de organizaciones de mujeres y derechos humanos de Gaza, propugnó intervenciones comunitarias y gubernamentales normalizadas mediante una serie de reuniones celebradas con el apoyo de ONU-Mujeres. El Centro de investigación y consultas jurídicas sobre la Mujer se eligió como organización encargada de administrar el Centro Hayat, con la orientación y supervisión de un comité consultivo integrado por miembros de la Coalición Amal.

Tras el establecimiento del comité asesor, comenzó un proceso de selección del lugar para construir el centro. El bloqueo de Gaza y la falta de materiales de construcción obstaculizaron los planes originales de construir un centro según las especificaciones técnicas de ONU-Mujeres y el PNUD. Como alternativa, se determinó que la rehabilitación de un edificio existente era una opción más viable. Se evaluaron posibles locales y se seleccionó un lugar que cumplía con los requisitos detallados en [el mandato para un centro con fines múltiples](#) (en inglés). El mandato especificaba un

espacio (interior y exterior) para el público en general y un espacio privado separado (interior y exterior) para las mujeres y los niños que gozaban de protección, conectados para actividades complementarias.

La zona pública debía disponer, por lo menos, del siguiente número y tipo de habitaciones:

- Una entrada/sala de espera;
- Una oficina con líneas telefónicas y conexión a Internet;
- Una sala de reuniones y capacitación con líneas telefónicas y conexión a Internet;
- Una sala de consulta para brindar orientación social y jurídica a mujeres y familias;
- Una sala para niños para facilitar servicios de visita a niños, actividades de apoyo a la paternidad, terapia lúdica, etc.;
- Dos baños: uno para el personal y otro para el público;
- Una cocina;
- Un área de juegos exterior,
- Una sala de guardia donde se puedan colocar monitores de vigilancia, un escritorio, un armario y un sofá, con un baño privado.

La zona privada debía disponer, por lo menos, del siguiente número y tipo de habitaciones:

- Tres habitaciones donde entren cómodamente dos camas para adultos y una cama extraíble para niños, y dos armarios, uno para cada mujer;
- Una sala de consultas con capacidad para una cama para el personal del turno de noche. La habitación debe disponer de líneas telefónicas y conexión a Internet y un baño privado;
- Una sala de estar/comedor. La habitación debe disponer de señal de televisión;
- Una cocina amplia que funcione como espacio de socialización de la casa. Debe tener capacidad para una mesa de trabajo grande, en lo posible en el centro de la habitación;
- Dos baños, que incluyan un inodoro, un lavabo y una ducha;
- Un lavadero y cuarto de plancha suficientemente amplio como para contener una lavadora, una secadora, una tabla de planchar y un armario para sábanas, toallas, trapos y material de limpieza;
- Una zona de almacenamiento (de alimentos);
- Un jardín amplio en el que entre una mesa grande, sillas y una sombrilla.

Se contrató una empresa de ingeniería para llevar a cabo el reacondicionamiento, la finalización y el amueblamiento, con la orientación técnica del PNUD y ONU-Mujeres.

Un grupo de trabajadores altamente calificado y profesional

El Centro Mehwar elaboró una lista de los puestos necesarios sobre la base de la experiencia internacional y adaptada a los servicios de alojamiento y apoyo público comunitario que proporciona el Centro. El personal se seleccionó mediante un proceso de orientación destinado a identificar a los candidatos que tuvieran las competencias técnicas pertinentes y actitudes compatibles con los valores del Centro. Esto se consideró especialmente importante, en vista del potencial de las personas para adquirir nuevas competencias y la dificultad de modificar las actitudes individuales para garantizar un enfoque centrado en las supervivientes. Para asegurar un nivel estándar de capacidad del personal, se elaboró un [programa de orientación](#) (en inglés). Se

seleccionó un grupo de 22 mujeres de la comunidad y, tras un período de capacitación de tres meses a nivel local y en Italia, el grupo comenzó a trabajar en la comunidad en octubre de 2006. El programa de orientación se utilizó para el proceso inicial de contratación y se sigue utilizando cuando el Centro tiene más de una vacante. Como parte del proceso de adquisición de conocimientos, se elaboraron [directrices para el proceso de orientación y contratación](#) (en inglés) y las [instrucciones para la contratación de personal](#) (en inglés) sobre la base de las mejores prácticas adoptadas en el Centro Mehwar. Estas normas se transfirieron al Centro Hayat y se utilizaron para la contratación de 19 trabajadores, tras un proceso de orientación que tuvo lugar en abril de 2011. Los instrumentos técnicos utilizados durante el proceso de selección incluyeron:

- orientación para analizar la visión, las actitudes culturales, la motivación para trabajar con mujeres y las aptitudes interpersonales y analíticas de los candidatos, entre otras cosas;
- la presentación y evaluación de un formulario de solicitud especial que incluya preguntas clave sobre las cuestiones mencionadas más arriba;
- más de una entrevista para puestos clave;
- entrevistas destinadas a recalcar la capacidad técnica y la visión del personal; y
- la presencia de expertos técnicos especializados en el comité de selección.

Al momento de su inauguración, el Centro Mehwar elaboró políticas y procedimientos formulados mediante un proceso de consulta basado en las experiencias de refugios de distintas regiones. En junio de 2010, ONU-Mujeres contribuyó a una revisión de las políticas y los procedimientos, conforme a lo solicitado por el Ministerio de Asuntos Sociales y acordado con este, a fin de evaluar su eficacia y observancia de las normas de derechos humanos y servir de referencia nacional para el establecimiento de normas de protección para servicios similares en el territorio. La revisión incluyó un proceso consultivo amplio con los principales interesados nacionales y organizaciones no gubernamentales, y los [resultados](#) se presentaron en octubre de 2011 y se compartieron con el Centro Hayat.

El enfoque centrado en la mujer y las supervivientes para prestar apoyo a familias y relaciones saludables

La metodología adoptada por el Centro Mehwar se centra en fomentar las relaciones entre pares entre las supervivientes de la violencia doméstica y auxiliares especializadas para generar una comunidad de autoayuda. Alentar a las supervivientes a encontrar su propia "identidad" independientemente de la experiencia de violencia, aumentar su sentimiento de seguridad y conciencia de sus derechos humanos, y a la vez reducir su sentimiento de culpa, son algunos de los adelantos más importantes logrados por conducto de la comunidad femenina de autoayuda, de conformidad con lo documentado en los debates de grupos de reflexión con las residentes del refugio Mehwar. En el albergue, el personal presta apoyo a las mujeres mediante la orientación profesional empática, basada en el reconocimiento de que toda mujer está igualmente expuesta a la discriminación y el abuso en un contexto social, cultural y jurídico que abarca la desigualdad de género. Por medio de la participación y la exposición a las experiencias de otras mujeres, también se fortalece su empoderamiento.

El personal de Mehwar elabora planes de intervención individuales, que integran disposiciones de seguridad e instrumentos profesionales específicos para cada superviviente, dando prioridad a las aspiraciones, los recursos y las decisiones de las

mujeres. La capacidad del personal para utilizar esta metodología se fomentó por medio de procesos de orientación y preparación. Las asociaciones innovadoras entre agentes gubernamentales y profesionales no gubernamentales especializados en la violencia contra la mujer se basaron en estudios de casos y exposiciones sobre estos. La labor con las familias también es un elemento fundamental del Centro Mehwar para reintegrar a las mujeres en sus comunidades. Este enfoque se describió en un [plan de fomento de la capacidad](#) intensivo (en inglés), compuesto de 25 módulos para el personal del Centro Hayat.

Un centro con fines múltiples (mujeres, familias y la comunidad)

El Centro Mehwar se ha concebido y establecido para ofrecer distintas intervenciones a fin de garantizar un enfoque integral centrado en la prestación de servicios, el empoderamiento y las actividades de sensibilización y divulgación comunitaria. Estas incluyen alojamiento temporario para supervivientes; asesoramiento jurídico, incluidas actividades de seguimiento en los tribunales; servicios médicos; asesoramiento y terapia; apoyo psicosocial especializado para padres cuyos hijos son víctimas y/o testigos de la violencia; sesiones de orientación familiar; programas de concienciación y divulgación en escuelas y centros comunitarios dirigidos a jóvenes, hombres y mujeres; y sesiones especializadas de sensibilización para tratar a víctimas/supervivientes de la violencia contra la mujer para trabajadores sociales, abogados, jueces y agentes de policía. Los coordinadores de divulgación siguen sensibilizando a la comunidad acerca de la importancia, la accesibilidad y la disponibilidad de centros de protección para mujeres y niñas supervivientes.

Las mujeres que alberga el establecimiento reciben asistencia mediante asesoramiento social y psicológico, programas de empoderamiento y atención de la salud. La asistencia que se proporciona a las mujeres incluye actividades recreativas y la identificación de sus intereses y capacidades para contribuir a su empoderamiento, como facilitar oportunidades educativas, de capacitación y laborales pertinentes. Esto se complementa con asistencia jurídica y representación letrada en los tribunales, para mejorar el acceso de las mujeres a la justicia. A pesar de un marco jurídico problemático, que no garantiza la protección de las mujeres víctimas de la violencia (por ejemplo, en el código penal) e incluye disposiciones jurídicas discriminatorias (por ejemplo, en relación con el estatuto personal), el Centro Mehwar ha obtenido éxitos y sentado precedentes jurídicos por conducto de su oficina letrada y el seguimiento de casos como la violación en la familia (incesto); la violación por personas ajenas a la familia; la agresión con lesiones; el acoso sexual; la custodia, la pensión alimenticia y el divorcio; el derecho de visita de la madre y la aplicación de las decisiones judiciales.

Recomendaciones basadas en la experiencia adquirida

- Deben evaluarse periódicamente las políticas y los procedimientos para detectar los problemas de ejecución y las dificultades del personal para ponerlos en práctica. Esto debería garantizar la aplicación del [enfoque de derechos humanos](#) y facilitar las revisiones necesarias.
- Un proceso de contratación amplio, que incluya un programa de orientación, entrevistas y cuestionarios, es un instrumento eficaz para la selección del personal que desempeñará funciones altamente especializadas.
- Los procesos de contratación deberían garantizar la evaluación integral de los candidatos, incluidos un análisis de sus competencias (que pueden mejorarse

- mediante la capacitación y preparación) y de las actitudes relacionadas con el trabajo.
- Deben establecerse mecanismos sistemáticos para la orientación y la creación permanentes de la capacidad para que todo el personal mantenga una visión y competencias coherentes, independientemente de la duración de sus contratos de empleo. Debe prestarse apoyo específico al nuevo personal mediante la introducción y asunción gradual de las responsabilidades y tareas, perfeccionando y reforzando a la vez su comprensión de la visión y metodología especializada del Centro.
 - Debe vigilarse y preservarse, mediante las políticas, los procedimientos y la estructura de gobernanza, la independencia técnica del personal.
 - A fin de que un refugio o centro pueda proteger a las mujeres y contribuir a su empoderamiento, el personal debe mantener su independencia técnica para trabajar y funcionar independientemente de toda influencia social o política.
 - El establecimiento de una red de expertos puede ser útil para prestar apoyo en casos especialmente difíciles.
 - Deben determinarse y emplearse diferentes modalidades para garantizar que los servicios puedan prestarse a largo plazo, teniendo en cuenta los obstáculos para la sostenibilidad financiera de estos centros. Por ejemplo, el Centro Mehwar funciona con los auspicios del Ministerio de Asuntos Sociales de Palestina, en tanto que el Centro Hayat es administrado por un grupo de organizaciones no gubernamentales. Debido a la dependencia económica del territorio de la economía de Israel y la financiación de los donantes, ONU-Mujeres está trabajando con los asociados para determinar posibles canales de apoyo del sector privado (tanto financieros como laborales y otros tipos de apoyo en especie) como una forma de responsabilidad social de las empresas.

Fuente: ONU-Mujeres en el estado de palestina, 2011. [*The Mehwar Centre: Evaluation of Policies and Procedures.*](#)