OFICINA DE LA MUJER
Municipalidad de Desamparados

MUNICIPALIDAD DE DESAMPARADOS

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Actividad procesal
Promoción de ejercicio de los derechos de las mujeres y la igualdad de género

Elaborada por
MSc. Daniela Soto Acuña

dsoto@desamparados.go.cr

GUÍA PARA LA CONTRALORÍA EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PREVENCIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Diciembre, 2023

Desamparados, San José, Costa Rica

Contenido

PRESENTACIÓN 4
DEFINICIONES 5
OBJETIVOS 6
ALCANCE 6
PRINCIPIOS 7
PARTE I: Instrumentos jurídicos 8
PARTE II. Servicios institucionales. 24
a. Poder Judicial. 24
b. Instituto Nacional de las Mujeres. 58
c. Redes locales de atención y prevención de la violencia contra las mujeres e intrafamiliar. 62
d. Fuerza Pública y Policía Municipal. 64
e. Oficinas Municipales de la Mujer. 65
PARTE III. Mecanismos de fiscalización y contraloría de buen funcionamiento de los servicios. 68
Caja de Recursos 74
DOCUMENTOS DE CONSULTA / BIBLIOGRAFIA 78
ANEXOS 85

PRESENTACIÓN

Esta guía para la contraloría de los servicios de atención, prevención y sanción de la violencia doméstica contra las mujeres responde a la meta 36 de la Política de Igualdad y Equidad de Género Municipal, que pretende fortalecer a las organizaciones locales de mujeres para la realización de tareas de la contraloría ciudadana de las leyes y políticas públicas (Municipalidad de Desamparados, 2020), así como a la acción estratégica 4.9 del segundo plan de acción del PLANOVI 2023-2027, la cual busca el fortalecimiento de capacidades de las mujeres para la auditoría ciudadana a los servicios de atención en violencia y su debida diligencia (INAMU, 2023).

Desde la promulgación de la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres, en el año 2007 al 2023, ha habido un total de 435 femicidios en nuestro país. Asimismo, del 2012 al 2020 se recibieron un total de 178 973 denuncias en las Fiscalías Penales de personas adultas por delitos contemplados en dicha norma (Observatorio de Género del Poder Judicial, 2023).

Además, en el período comprendido entre el 1° de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2021, fueron solicitadas un total de 247, 470 medidas de protección, para un promedio de 136 por día. En la mayoría de los casos, aproximadamente un 80%, son mujeres las que solicitan la protección en contra de hombres (pareja sentimental, cónyuge, hermano, padre, tío, abuelo, novio, primo, entre otros) (Observatorio de Género del Poder Judicial, 2023).

Como observamos la violencia doméstica contra las mujeres es una problemática social de significativo alcance, por ello resulta de especial relevancia conocer las obligaciones de las instituciones públicas en la atención, prevención e investigación de estos casos, a fin de promover un real y efectivo acceso a la justicia de las víctimas.

Este manual contiene definiciones de importancia, sus objetivos general y específicos, el alcance, los principios primordiales que rigen esta materia, así como las normas más importantes, los servicios y las instituciones públicas que brindan servicios de atención, prevención y sanción de la violencia contra las mujeres, así como los mecanismos para garantizar un buen y correcto funcionamiento.

DEFINICIONES

Acceso a la justicia: acceso de derecho y de hecho a instancias y recursos judiciales de protección frente a actos de violencia, de conformidad con los parámetros internacionales de derechos humanos. Lo anterior conlleva, no solamente la existencia formal de los recursos judiciales, sino también que éstos sean idóneos para investigar, sancionar y reparar las violaciones denunciadas, es decir, que comprenda la obligación de hacer accesibles recursos judiciales sencillos, rápidos, idóneos e imparciales de manera no discriminatoria, para investigar, sancionar y reparar estos actos, y prevenir la impunidad (CIDH, 2007, p. 3).

Violencia doméstica: Acción u omisión, directa o indirecta, ejercida contra un pariente por consanguinidad, afinidad o adopción hasta el tercer grado inclusive, por vínculo jurídico o de hecho o por una relación de guarda, tutela o curatela y que produzca como consecuencia, el menoscabo de su integridad física, sexual, psicológica o patrimonial (Artículo 2 de la Ley contra la Violencia Doméstica).

Acciones afirmativas: hace referencia a medidas especiales de carácter temporal, compensatorio y de promoción, encaminadas a acelerar la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, aplicables en tanto subsista la desigualdad de trato y oportunidades de las mujeres respecto a los hombres (Instituto Veracruzano de Mujeres, 2010, p. 43), ello conforme al artículo 4 de la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW por sus siglas en inglés).

Enfoque interseccional: se refiere al análisis de la discriminación, considerando aquellos casos en que se presenta la confluencia en forma transversal de múltiples factores de vulnerabilidad y riesgo de discriminación asociados a una serie de condiciones particulares, como por ejemplo la condición de niña, mujer, persona en situación de pobreza y persona viviendo con el VIH (CIDH, 2019, p. 38).

OBJETIVOS

GENERAL

Facilitar a la ciudadanía e instituciones públicas la contraloría de los servicios de atención, prevención y sanción de la violencia doméstica hacia las mujeres.

ESPECÍFICOS

1. Determinar los principales instrumentos normativos para la atención, prevención y sanción de la violencia doméstica hacia las mujeres.
2. Definir los servicios de atención, prevención y sanción de la violencia doméstica hacia las mujeres.
3. Examinar los mecanismos dirigidos a garantizar el buen funcionamiento de los servicios de atención, prevención y sanción de la violencia doméstica hacia las mujeres.

ALCANCE

Esta guía está dirigida al funcionariado público que dentro del marco de sus competencias o atribuciones se encuentre la contraloría de los servicios de atención, prevención y sanción de la violencia doméstica hacia las mujeres, así como a la ciudadanía en general.

PRINCIPIOS

Principio de igualdad sustantiva: la igualdad sustantiva se refiere a la igualdad de hecho, igualdad real o igualdad de resultados e implica que las mujeres tengan las mismas oportunidades, el mismo acceso a las oportunidades y un entorno propicio para lograr los mismos resultados (ONU Mujeres, s.f.).

Principio de no discriminación: en su concepción amplia se vincula con la idea de terminar con la subordinación de las mujeres como grupo. Esta concepción condena las prácticas que tienen el efecto de crear o perpetuar en nuestra sociedad una posición subordinada para ciertos grupos desaventajados, como es el caso de las mujeres. En esta concepción la discriminación de las mujeres no sólo debe ser rechazada porque presupone un trato injusto para algunas personas individualmente consideradas, sino porque, además, tiene por función subordinar a las mujeres como grupo para de este modo crear y perpetuar una jerarquía de género (CIDH, 2019).

Principio de obligación del Estado: el Estado es directamente responsable del cumplimiento de las obligaciones internacionales asumidas en materia de género y derechos de las mujeres. El Estado se refiere a todos los órganos de gobierno y abarca las estructuras ejecutivas, legislativas, judiciales y administrativas, así como las unidades de gobierno local. El Estado se compromete a cumplir con los medios específicos de aplicación de dichas obligaciones (obligación de medios) y a garantizar que las medidas elegidas den lugar a la eliminación de la discriminación (obligación de resultados) (ONU Mujeres, s.f.).

Principio de la debida diligencia: en la investigación, sanción y reparación en casos de violencia de género hacia las mujeres, los Estados tienen la obligación de garantizar la debida diligencia, que comprende los deberes de realizar una investigación oportuna, completa e imparcial, orientada a la determinación de la verdad, así como a la adecuada sanción de las personas responsables y la reparación integral de las víctimas. Para lo cual además se debe de fortalecer la

capacidad institucional para combatir el patrón de impunidad y tomar las medidas necesarias, con enfoque de género y diferenciado, para garantizar la prevención, acceso a la justicia y la reparación (CIDH, 2019).

PARTE I: Instrumentos jurídicos

Seguidamente se describen los principales instrumentos jurídicos para la atención, prevención y sanción de la violencia doméstica contra las mujeres:

Norma	Contenido
Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.	Convención adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas en New York, Estados Unidos el 18 de diciembre de 1979. Aprobada por Costa Rica mediante la ley n° 6968 del 02 de octubre de 1984. Se compone de 29 artículos. Define discriminación contra la mujer como "toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y de la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera." Establece la obligación de los Estados de eliminar la discriminación contra las mujeres en las esferas políticas, social, económicas y cultural, para lo cual podrá adoptar medidas especiales de carácter temporal, a fin de acelerar la igualdad de facto entre hombres y mujeres.

Protocolo Facultativo de la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer.	Adoptado por la Asamblea General de Naciones Unidas en New York, Estados Unidos el 10 de diciembre de 1999. Aprobada por Costa Rica mediante la ley n° 8089 del 06 de marzo de 2001. Se compone de 21 artículos. Se reconoce la competencia del Comité CEDAW para recibir comunicaciones relacionadas a violaciones a la Convención en el Estado. Además, el Comité podrá adoptar medidas provisionales para evitar posibles daños irreparables a la víctima y dictará observaciones y recomendaciones sobre el caso.

Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención Belem Do Pará".	Adoptado por la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos en Belén do Pará, Brasil el 09 de junio de 1994. Aprobada por Costa Rica mediante la ley n° 7499 del 02 de mayo de 1995. Se compone de 25 artículos. En su numeral 1 entiende *violencia contra la mujer* cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. La cual incluye violencia física, sexual y psicológica: a. que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual; b. que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y c. que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, dondequiera que ocurra (artículo 2).

	Es la primera convención que reconoce el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como privado (artículo 3). Asimismo, en sus artículos 7 y 8 establece una serie de obligaciones a cumplir por parte del Estado, entre las cuales se encuentran: - Actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer. - Incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer. - Adoptar medidas jurídicas para conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de la mujer de cualquier forma que atente contra su integridad o perjudique su propiedad. - Establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos. - Establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces. Y la adopción de programas para:

	a. fomentar el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a una vida libre de violencia, y el derecho de la mujer a que se respeten y protejan sus derechos humanos. b. modificar los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, incluyendo el diseño de programas de educación formales y no formales apropiados a todo nivel del proceso educativo, para contrarrestar prejuicios y costumbres y todo otro tipo de prácticas que se basen en la premisa de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los géneros o en los papeles estereotipados para el hombre y la mujer que legitimizan o exacerban la violencia contra la mujer. c. fomentar la educación y capacitación del personal en la administración de justicia, policial y demás funcionarios encargados de la aplicación de la ley, así como del personal a cuyo cargo esté la aplicación de las políticas de prevención, sanción y eliminación de la violencia contra la mujer. d. suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, por medio de entidades de los sectores público y privado, inclusive refugios, servicios de orientación para toda la familia, cuando sea del caso, y cuidado y custodia de los menores afectados. e. ofrecer a la mujer objeto de violencia acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que le permitan participar plenamente en la vida pública, privada y social. f. alentar a los medios de comunicación a elaborar directrices adecuadas de difusión que contribuyan a erradicar la violencia contra la mujer en todas sus formas y a realzar el respeto a la dignidad de la mujer. g. garantizar la investigación y recopilación de estadísticas y demás información pertinente sobre las causas, consecuencias y frecuencia de la violencia contra la mujer, con el fin de evaluar la eficacia de las medidas para prevenir, sancionar y eliminar la violencia contra la mujer y de formular y aplicar los cambios que sean necesarios.

Ley contra la Ley contra la Violencia Doméstica.	Ley n° 7586 del 10 de abril de 1996 y sus reformas. Se compone de 26 artículos. Su finalidad es regular la aplicación de medidas de protección necesarias para garantizar la vida, integridad y dignidad de las víctimas de violencia doméstica. Define violencia doméstica como la acción u omisión, directa o indirecta, ejercida contra un pariente por consanguinidad, afinidad o adopción hasta el tercer grado inclusive, por vínculo jurídico o de hecho o por una relación de guarda, tutela o curatela y que produzca como consecuencia, el menoscabo de su integridad física, sexual, psicológica o patrimonial. El vínculo por afinidad subsistirá aun cuando haya finalizado la relación que lo originó. Y la comprende en sus diversas manifestaciones: psicológica, física, sexual y patrimonial. El artículo 3 establece una lista de algunas de las medidas que se pueden otorgar en situaciones de violencia doméstica, la cual es abierta, ya que la persona solicitante puede solicitar otras, de acuerdo con el caso concreto. Los numerales 17, 18, 20 al 24 establecen una serie de obligaciones por parte de instituciones públicas con la finalidad de garantizar la debida ejecución de las medidas y los derechos de la víctima. Entre éstas: - La autoridad judicial deberá revisar los resultados de la ejecución de las medidas, ya sea mediante la comparecencia de las partes al despacho correspondiente, con la frecuencia que se ordene, o bien, con la intervención del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial o de cualquier otra instancia estatal requerida al efecto, los cuales rendirán informes periódicos acerca de la efectividad de las medidas.

	- La policía administrativa tiene la obligación de vigilar el cumplimiento efectivo de las medidas de protección, por todos los medios que sean necesarios. - Es responsabilidad de los órganos públicos que forman parte del sistema nacional para la atención y prevención de la violencia intrafamiliar, de conformidad con sus competencias, brindar un acompañamiento integral a las personas víctimas de violencia que les permita mejorar su situación, así como la recuperación y la construcción de un nuevo proyecto de vida. - El Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) brindará el asesoramiento para cumplir ese fin y, además, les ofrecerá a las víctimas los servicios de acompañamiento, asesoramiento jurídico y representación legal necesarios para realizar los trámites contemplados en la ley (artículo 17). Además, deberá de desarrollar un plan nacional que coordine las instituciones que puedan ofrecer servicios especiales a las víctimas o trabajar para su prevención (artículo 22). - Si los hechos que motivaron las medidas constituyen delito, la autoridad judicial librará testimonio a la Fiscalía respectiva (artículo 18) y podrá ordenar la cancelación (artículo 20 bis) y destrucción de armas de fuego (artículo 20 ter) en los casos en los que proceda. - Las instituciones públicas que puedan colaborar en la detección, atención, prevención e inserción laboral de las personas agredidas, están obligadas a orientar sus labores a ese fin (artículo 23).

	- Corresponderá al Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) y al Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) formular y coordinar políticas públicas para prevenir y atender casos de violencia doméstica contra personas en situación de discapacidad y mayores de 60 años (artículo 24). Por su parte, la autoridad de policía administrativa debe: a) Socorrer a las personas agredidas aun cuando se encuentren dentro de su domicilio. b) Detener a las presuntas personas agresoras y ponerlas a la orden de la autoridad competente. En todo caso, deberá ponerse a la persona detenida a la orden de la autoridad competente, en el término de veinticuatro horas. c) Levantar un acta sobre los hechos ocurridos; para ello deberán recoger información de familiares, personas vecinas o de otras presentes y consignar sus nombres, calidades y lugar donde puedan localizarse para requerirlos en un posible proceso judicial. d) Decomisar las armas y los objetos utilizados para intimidar o agredir, así como cualesquiera otras armas que se encuentren en posesión de la persona agresora o inscritas a su nombre, y ponerlos a la orden de la autoridad judicial respectiva. e) Declarar como testigos en un posible proceso judicial (artículo 20). Y le corresponderá al INAMU:

	a) Vigilar el cumplimiento de la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer. b) Tomar las medidas apropiadas para fomentar la modificación de prácticas, jurídicas o consuetudinarias, que respalden la persistencia o la tolerancia de la violencia contra las personas. c) Fortalecer el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a una vida libre de violencia y a que se le respeten y protejan sus derechos. d) Promover la modificación de los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, inclusive el diseño de programas de educación, formales e informales apropiados para todos los niveles del proceso educativo, con el fin de contrarrestar prejuicios, costumbres y todo tipo de prácticas que se basen en la premisa de la inferioridad de cualquiera de los géneros o en los estereotipos para el hombre y la mujer, que legitiman o exacerban la violencia contra las personas. e) Fomentar la educación y capacitación del personal en la administración de justicia, policial y de otros funcionarios responsables de la aplicación de la ley, así como del personal encargado de aplicar las políticas para prevenir, sancionar y eliminar la violencia doméstica. f) Estimular programas educativos, gubernamentales y del sector privado, tendientes a concientizar al público sobre los problemas relacionados con la violencia doméstica, los recursos legales y la reparación correspondiente.

	g) Alentar a los medios de comunicación para que elaboren directrices adecuadas de difusión y contribuyan así a erradicar la violencia doméstica en todas sus formas y, en especial, a realzar el respeto a la dignidad de la mujer. h) Garantizar la investigación y recopilación de estadísticas e información pertinente sobre las causas, consecuencias y frecuencia de la violencia doméstica, con el fin de evaluar las medidas estatales. i) Promover la cooperación internacional para intercambiar ideas y experiencias y ejecutar programas encaminados a proteger el derecho a una vida sin violencia. Por último, el Estado procurará ofrecer alternativas de tratamiento y rehabilitación a las personas agresoras, tomando en cuenta, entre otras, su doble condición de víctimas y de agresoras (artículo 21).

Ley de Penalización de la Violencia contra la Mujer.	Ley n° 8589 del 25 de abril de 2007 y sus reformas. Se compone de 46 artículos. Su finalidad es proteger los derechos de las mujeres víctimas de violencia y sancionar las formas de violencia física, psicológica, sexual y patrimonial perpetrada en su contra, específicamente en una relación o vínculo de pareja (matrimonial, unión de hecho, noviazgo, convivencia o no, casual u otra análoga), aun cuando medie divorcio, separación o ruptura (artículo 1). Todos los delitos son de acción pública (artículo 4). Para proteger a las víctimas se podrán solicitar, desde el inicio de la investigación judicial, las medidas de protección contempladas en la Ley contra la Violencia Doméstica (artículo 7). Las personas funcionarias públicas que estén obligados a conocer de situaciones de violencia contra las mujeres, deberán actuar ágil y eficazmente, respetando tanto los procedimientos como los derechos humanos de las mujeres afectadas; de lo contrario, podrán incurrir en el delito de incumplimiento de deberes (artículo 5), el cual señala lo siguiente: "La persona que, en el ejercicio de una función pública propicie, por un medio ilícito, la impunidad u obstaculice la investigación policial, judicial o administrativa por acciones de violencia física, sexual, psicológica o patrimonial, cometidas en perjuicio de una mujer, será sancionada con pena de prisión de tres meses a tres años e inhabilitación por el plazo de uno a cuatro años para el ejercicio de la función pública." (artículo 41). Además, el artículo 42 contempla el delito de incumplimiento de deberes agravado:

	La pena de inhabilitación por el delito de incumplimiento de deberes será de dos a seis años, si el incumplimiento se produce en una situación de riesgo para la integridad personal o de necesidad económica de la mujer víctima.

Ley de reparación integral para personas sobrevivientes de femicidio.	Ley n° 10263 del 06 de mayo de 2022. Se compone de 19 artículos. Crea el régimen de reparación integral para las personas sobrevivientes de femicidio y un fondo económico para ese fin. Se reconoce el deber que tiene el Estado y el derecho que les asiste a las víctimas sobrevivientes de femicidio, que han sufrido daños en su salud física, psicológica, emocional, patrimonial y, en algunos casos, también en su integridad física, así como en sus proyectos de vida personales, familiares y profesionales, a la reparación integral del daño causado por el femicidio como manifestación de la violencia extrema contra las mujeres, como medio para que puedan construir un nuevo proyecto de vida, en reconocimiento de sus derechos y de la justicia. La reparación tiene contenidos económicos, materiales, de prestación de servicios y simbólicos (artículo 2). Todas las instituciones públicas deberán brindar atención prioritaria, expedita y permanente a las personas beneficiarias de este. Las siguientes instituciones tendrán entre otras responsabilidades propias de sus competencias, las siguientes: a) Patronato Nacional de la infancia (PANI): deberá incluir, de oficio, a las personas beneficiarias menores de edad en todos los programas institucionales de atención y asistencia técnica, incluyendo atención psicológica, legal, social, becas y otros beneficios, en un plazo no mayor de quince días hábiles desde que se activa el Régimen, incluyendo la Red Nacional de Cuido.

	Deberá iniciar de oficio los procesos a nivel judicial para la suspensión de la patria potestad y representar el interés de la PME. b) Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU): deberá brindar asesoramiento y representación legal gratuitas en materia penal, de familia o civil según necesidad, para cualquiera de las personas beneficiarias de este Régimen que lo requieran, en los procesos judiciales relacionados con la muerte de la mujer víctima de femicidio. Además, deberá brindar apoyo e intervención psicológica especializada (incluyendo procesos de preparación para juicios) a las mujeres beneficiarias mayores de quince años, definidas en el artículo 3. c) Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS): deberá otorgar, en un plazo perentorio no mayor de quince días hábiles desde la activación de este Régimen, becas estudiantiles a las personas beneficiarias, para que puedan continuar sus estudios tanto primarios y secundarios como técnicos. Estas becas serán totalmente gratuitas, continuas y completas hasta la conclusión de los ciclos educativos completos y el único requisito para su otorgamiento será la certificación de matrícula en un centro educativo acreditado En el caso de personas beneficiarias menores de edad, que no estén en el sistema educativo, la institución dará acceso priorizado a los programas y subsidios orientados a promover aprendizaje de habilidades para la generación de ingresos y desarrollo de ideas productivas. En el caso de mujeres adolescentes embarazadas o madres tendrán acceso priorizado y continuo a los programas específicos para esta población.

	Sin menoscabo de lo anterior, las personas sobrevivientes de femicidio podrán optar por otros subsidios y prestaciones que brinda la institución, para el pago de alquileres, compra de menaje de casa, entre otros. d) Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS): deberá proveer la atención en salud e intervención en salud mental de las personas beneficiarias, con especial énfasis a los traumas complejos y estrés postraumático. Para esto, deberá desarrollar o mantener programas especializados en los distintos centros de atención en salud. Adicionalmente, deberá tramitar, de manera prioritaria, las pensiones por orfandad de aquellas personas menores de edad que quedan en dicha condición después del femicidio de sus madres y dotar a estas del seguro por el Estado. e) Ministerio de Educación Pública (MEP): deberá brindar atención psicosocial a las personas beneficiarias que se encuentren estudiando en el sistema educativo público y facilitar los traslados entre centros educativos, cuando estos fueran solicitados o requeridos. f) Entidades de educación técnica superior y universidades estatales: deberán brindar acceso a programas de formación y estudio, así como a otros servicios de apoyo estudiantil tales como becas, residencias y comedores estudiantes, entre otros disponibles g) Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI): deberá incluir, dentro de sus programas especiales del bono de vivienda, a las personas beneficiarias indicadas en el artículo 3.

	h) Dirección General de Migración y Extranjería: cuando las personas beneficiarias del Régimen tengan una condición migratoria irregular o presenten dificultades para ingresar al país, deberá facilitar de manera prioritaria, expedita y gratuita los trámites necesarios. Como medida de reparación por la muerte de su madre acaecida en Costa Rica, las hijas y los hijos sobrevivientes en condición migratoria irregular podrán optar por una categoría migratoria especial (artículo 9).

Fuente: elaboración propia. El subrayado es propio.

PARTE II. Servicios institucionales.

a. Poder Judicial.

El Poder Judicial es el encargado de conocer las causas civiles, penales, comerciales, de trabajo y contencioso-administrativas, así como otras establecidas por ley, resuelve definitivamente sobre ellas y ejecuta las resoluciones que pronuncie. Para ello, se encuentra integrado por distintas instancias judiciales agrupadas en tres ámbitos: jurisdiccional, auxiliar de justicia y ámbito administrativo.

El ámbito *jurisdiccional* comprende a toda la judicatura en sus distintos niveles y a la magistratura. Por otro lado, en el ámbito *auxiliar de justicia* se incluye al Ministerio Público, Defensa Pública y Organismo de investigación Judicial, así como a la Escuela Judicial. En lo relativo al ámbito *administrativo*, este contempla todas las instancias a nivel administrativo que coadyuvan para el correcto funcionamiento de todo el Poder Judicial a nivel nacional.

Dentro de dicha estructura existen varias oficinas dedicadas a la atención, prevención y sanción de la violencia contra las mujeres, que a continuación se detallan:

Oficina	Competencias	Obligaciones
Juzgados de Violencia Doméstica, Contravencionales o de Familia.	Pertenecen al ámbito jurisdiccional del Poder Judicial. Los juzgados de violencia doméstica conocen la materia de violencia doméstica; en donde no existan esto les correspondería a los juzgados contravencionales o de familia. Conoce, ejecuta y resuelva las solicitudes de medidas de protección motivadas en la Ley contra la Violencia Doméstica.	Generales del funcionariado judicial: Cumplir las actuaciones dentro de los plazos establecidos. Aplicar la normativa vigente. En caso de duda sobre la constitucionalidad de una norma plantear la consulta ante la jurisdicción constitucional. En su labor de análisis y valoración jurídica, los jueces y juezas se abstendrán de hacer valoraciones basadas en consideraciones de tipo cultural o ideológico, que establezcan distinciones o jerarquizaciones de género, que produzcan efectos o resultados discriminatorios y subordinantes. Para garantizar el precepto constitucional de justicia pronta y cumplida, las juezas y jueces deberán considerar prioritarios los casos en los cuales se expresa la desigualdad entre géneros, tales como situaciones de violencia intrafamiliar, de género, pensiones alimentarias, hostigamiento sexual, paternidad responsable y otras. En la fase de ejecución de las sentencias, velarán porque en la aplicación de las resoluciones no se produzcan efectos adversos

		basados en distinciones de género que menoscaben el disfrute de los derechos o acciones logradas en el fallo (Poder Judicial, 2012, p. 28). No podrán expresar privadamente su opinión respecto a asuntos que están llamados a fallar o conocer. No podrán recibir cualquier tipo de remuneración de las partes en un proceso, por actividades relacionadas al ejercicio de su cargo. Además, el personal judicial en el ejercicio de sus funciones debe de observar los deberes de imparcialidad, independencia, responsabilidad, transparencia, cortesía, confidencial o secreto, prudencia, diligencia y honestidad. Dichos deberes en relación a la persona usuaria se traducen en: brindar un trato amable, cortés, empático y respetuoso, atender las solicitudes de forma oportuna, evitar trámites o aplazamientos innecesarios, ser imparcial y mantener objetividad en la atención y tramitación, evitar la discriminación por sexo, orientación sexual, religión o cualquier otra condición, comunicar la información de forma clara y transparente, proveer facilidades a las poblaciones vulneradas, abstenerse de hacer comentarios o juicios de valor sobre las actuaciones de las personas usuarias y orientar a las personas usuarias más allá de las funciones específicas sin violentar el derecho vigente (Poder Judicial, 2019, p. 45 y 46).

		En relación al principio de responsabilidad del funcionariado judicial: Las jefaturas de cada oficina podrán ejercer el régimen disciplinario sobre sus personas subalternas, cuando por la naturaleza de la falta no deba aplicarse una suspensión mayor de quince días. Son faltas gravísimas interesarse indebidamente en asuntos cuya resolución les corresponda a los tribunales, así como el abandono injustificado y reiterado del desempeño de su función, entre otras. Se consideran faltas graves la falta de aplicación del régimen disciplinario del personal subordinado, el exceso o abuso cometido contra particulares que acudieren al despacho, la inasistencia injustificada a diligencias judiciales señaladas, el retraso injustificado de los asuntos del despacho, etc. Son faltas leves la falta de respeto o desconsideración contra particulares, etc. Según el Protocolo Interinstitucional de intervención y valoración de riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres (Corte Suprema, de Justicia, 2014) son obligaciones comunes de todas las instituciones que tienen responsabilidad en la atención de las mujeres víctimas de violencia doméstica, las siguientes:

		1. Informar al Área Violencia de Género del INAMU sobre todos los casos de alto riesgo atendidos. 2. Brindar información a la víctima y coordinar de inmediato con el INAMU mediante el sistema 911 dónde puede contar con recursos de apoyo y protección personal. 3. En caso de que no se ordenara prisión preventiva contra el presunto agresor o que éste último haya quedado en libertad por cualquier circunstancia, pese a que tal medida se haya ordenado, se debe brindar información a la víctima sobre recursos de apoyo y protección personal. 4. En casos de alto riesgo, o cuando las circunstancias del caso así lo ameriten, se debe coordinar de inmediato a través del 911 para ubicar a la afectada en un centro de protección para víctimas. Una vez gestionada la ubicación con esta línea telefónica de emergencias, debe efectuarse el traslado de la mujer hasta dicho centro. Realizada esta intervención se debe mantener de cualquier manera la confidencialidad sobre el lugar donde se encuentre la mujer. 5. Verificar que la víctima cuente con un plan de seguridad específico para ella y su situación. En caso de que no existiera, coordinar de inmediato con las instancias competentes, para su

		implementación (Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, Oficina de Atención y Protección a Víctimas y Testigos del Ministerio Publico, Delegación de la Mujer, Área de Violencia de Género del INAMU, Áreas de Salud de la CCSS, entre otros). 6. Llevar un registro de presuntos agresores o de agresores, que deberá contener la siguiente información: nombre, número de cédula, dirección del domicilio, profesión u oficio al que se dedica, lugar de trabajo, tipos de agresiones que han ejercido sobre sus víctimas y gravedad de las mismas, indicadores de riesgo; irrespeto de medidas de protección, número de eventos de los que se tiene conocimiento y número de eventos en que se ha intervenido. 7. Implementar un sistema interinstitucional de referencia y contra referencia de todos los casos atendidos. 8. Facilitar el transporte de la víctima en los casos en que la situación de riesgo para la afectada así lo requiera (p. 4-6). Y son actuaciones específicas de los Juzgados de Violencia Doméstica, las siguientes:

		1. Trasladar de oficio todos los casos de incumplimiento de medidas de protección a Ministerio Público. 2. Hacer testimonio de piezas ante la Fiscalía en los casos donde se presuma la existencia de un delito. 3. Informar y coordinar con el Ministerio Público los casos de alto riesgo, para que éste último proceda de acuerdo a ese Protocolo y así mismo solicite las medidas cautelares que conforme a derecho correspondan. 4. Poner en conocimiento de la Policía Administrativa del lugar de residencia de la afectada los asuntos en que el presunto agresor fue notificado en el mismo Juzgado que ordeno las medidas de protección. 5. Acatamiento a la circular 152 del 2010 del Consejo Superior (directrices relacionadas a la notificación, incluyendo que no se debe de delegar en la víctima la entrega de la comisión para la resolución que otorgue o modifique medidas de protección a la autoridad de la Fuerza Pública comisionada) (p. 11-12). Además, se deben de aplicar las recomendaciones previstas en el Protocolo de atención a víctimas en los Juzgados de Violencia Doméstica (Ministerio Público, 2008), entre las que destacan:

		- Atender a la víctima en forma inmediata. - Custodiar el expediente asegurando la privacidad y seguridad de la víctima. - Realizar toda actividad con el personal idóneo y calificado según las condiciones y características de la persona usuaria. - Usar lenguaje sencillo y claro en toda comunicación o diligencia judicial. - Recibir y orientar a la víctima cuando lo solicite. - Informar a la víctima la forma y las razonas en que puede presentar quejas y reclamos ante la Inspección Fiscal. Judicial y la Contraloría de Servicio. - Brindar los servicios de apoyo o ajustes necesarios a personas en situación de discapacidad, personas menores de edad, adultas mayores o población indígena (p. 26-29). **Más información:** si desea ampliar acerca de los derechos de las víctimas o sobre las actuaciones recomendadas, de forma específica, en cada una de las etapas del proceso por violencia doméstica, puede revisar el Protocolo de atención a víctimas en los Juzgados de Violencia Doméstica y al Protocolo interinstitucional intervención para la atención de mujeres en situación de riesgo alto de muerte por violencia, los cuales se encuentra en la Caja de Recursos.

		Normativa: artículos 5, 8, 9, 25, 185, 191, 192, 193, 195 de la Ley orgánica del Poder Judicial, Estatuto de la Justicia y derechos de las personas usuarias del sistema judicial, Protocolo Interinstitucional de Intervención y Valoración de riesgo en situaciones de violencia contra mujeres, Protocolo de atención a víctimas en los Juzgados de Violencia Doméstica, Código de Ética Judicial y Política de Equidad de Género del Poder Judicial.
Tribunales de Familia.	Pertenecen al ámbito jurisdiccional del Poder Judicial. Conocen los recursos de apelación en contra de las resoluciones dictadas por los Juzgados de Violencia Doméstica o análogos.	Tiene las mismas obligaciones generales dirigidas al personal judicial según el marco de sus competencias, indicadas en el cuadro precedente. **Normativa:** artículos 5, 8, 9, 25, 185, 191, 192, 193, 195 de la Ley orgánica del Poder Judicial, Estatuto de la Justicia y derechos de las personas usuarias del sistema judicial, Código de Ética Judicial y Política de Equidad de Género del Poder Judicial.
Juzgados Penales	Pertenecen al ámbito jurisdiccional del Poder Judicial. Conocen las acusaciones formuladas por el	Tiene las mismas obligaciones generales dirigidas al personal judicial según el marco de sus competencias, indicadas en el primer cuadro y deben de observar los derechos de las víctimas establecidos en el artículo 71 del Código Procesal Penal (ver recuadro sobre Fiscalía).

	Ministerio Público y/o la víctima y determinan la responsabilidad de la persona imputada.	De acuerdo con el **Protocolo interinstitucional de intervención y valoración de riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres** le corresponde a los Juzgados Penales lo siguiente: Cuando no se acoge la solicitud de prisión preventiva de la Fiscalía y se ordena la libertad del presunto agresor o que por un cambio en las circunstancias se haya modificado esta medida cautelar es obligatorio, informar de inmediato esta circunstancia al Ministerio de Seguridad Publica por los medios ya establecidos y a la persona ofendida. De conformidad con las **Recomendaciones para una aplicación efectiva de la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres** (Poder Judicial, 2016), los Juzgados Penales deberán de seguir los siguientes lineamientos: a. Los juzgados penales deben considerar el dejar de permitir que estos casos se tramiten mediante la solicitud de "desestimaciones orales masivas". b. Los Juzgados Penales, plantearán la disconformidad siempre que establezcan que la desestimación se encuentre erróneamente solicitada o tenga vicios en su fundamentación. **Normativa:** artículos 5, 8, 9, 25, 185, 191, 192, 193, 195 de la Ley orgánica del Poder Judicial, Estatuto de la Justicia y derechos de las personas usuarias del sistema judicial, Código de Ética Judicial, Política

		de Equidad de Género del Poder Judicial y Protocolo interinstitucional de intervención y valoración de riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres
Tribunales Penales	Pertenecen al ámbito jurisdiccional del Poder Judicial. Conoce el recurso de apelación de las resoluciones que dicten los Juzgados Penales.	Tiene las mismas obligaciones generales dirigidas al personal judicial según el marco de sus competencias, indicadas en el primer cuadro y deben de observar los derechos de las víctimas establecidos en el artículo 71 del Código Procesal Penal (ver recuadro sobre Fiscalía). **Normativa:** artículos 5, 8, 9, 25, 185, 191, 192, 193, 195 de la Ley orgánica del Poder Judicial, Estatuto de la Justicia y derechos de las personas usuarias del sistema judicial, Código de Ética Judicial y Política de Equidad de Género del Poder Judicial.
Comisión Permanente para el Seguimiento de la Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Comisión de Monitoreo y Seguimiento de la Ley de	Pertenece al ámbito jurisdiccional del Poder Judicial.	a) Esta Comisión es una instancia que monitorea la respuesta judicial en la materia de violencia doméstica. b) Recomienda las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento de la administración de justicia, mediante directrices, circulares y visitas a los Despacho que atienden la materia, por medio de las personas que la integran. c) Se evacuan dudas y se realizan recomendaciones para propiciar una respuesta judicial homogénea en todo el país. d) Coordina acciones con otras instancias e instituciones estatales. e) el Dar seguimiento y monitorear el funcionamiento de los CLAIS y proponer la creación de otros Comités locales.

Penalización de la Violencia contra las Mujeres.		**Comités locales para la atención inmediata y seguimiento de casos de alto riesgo (CLAIS)** Son grupos de trabajo interinstitucionales a nivel local especializados en la atención inmediata de situaciones de alto riesgo de muerte por violencia contra las mujeres. Dichos grupos locales de trabajo están integrados por una persona representante de las siguientes entidades en cada territorio: a. Juez o Jueza de Violencia Doméstica o la instancia judicial competente para otorgar medidas de protección en los territorios. b. El o la Fiscala c. La Policía Administrativa – La o jefe de puesto, o persona que él o ella designe. d. INAMU. El objetivo de su trabajo, es el de especializar y registrar la intervención que permita prevenir oportuna y eficazmente las situaciones de alto riesgo por Violencia contra las Mujeres, el femicidio y las tentativas de femicidio y contribuir a reducir la impunidad en violencia contra las mujeres mediante acciones concretas que aseguren su protección integral y la realización de planes de seguimiento individualizados.

		Se pretende, potencializar la intervención interinstitucional y comunal oportuna en situaciones de femicidio y tentativas de femicidio y otros casos de gravedad y urgencia de violencia contra las mujeres (Poder Judicial, 2018, pp. 7 y 8).
Organismo de Investigación Judicial	Pertenece al ámbito auxiliar de justicia. Es auxiliar de los tribunales penales y del Ministerio Público en el descubrimiento y verificación científica de los delitos y de las personas presuntas responsables. Cumple funciones de policía judicial. En los delitos de acción Pública procederá a investigar los delitos,	Tiene las mismas obligaciones generales dirigidas al personal judicial según el marco de sus competencias, indicadas en el primer cuadro y aquellas previstas para la Fiscalía, según corresponda (ver recuadro de Ministerio Público). Además, el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) debe de recibir las denuncias, cuidar que se conserve todo lo relacionado al hecho punible y que el estado de las cosas no se modifique hasta que llegue al lugar la autoridad competente. Si se trataré de personas heridas tomará las medidas necesarias para su curación y auxilio. Hacer constar el estado de las personas, cosas y lugares, mediante exámenes, inspecciones, planos, fotografías y demás operaciones técnicas aconsejables, recoger todas las pruebas y demás antecedentes, que tengan importancia en el caso, aprehender a las personas presuntas responsables y disponer su incomunicación, en los casos que correspondan, recibir la declaración de la persona imputada, interrogar a las personas testigos, efectuar todos los exámenes, indagaciones y pesquisas que juzgue oportunas para la buena marcha de las investigaciones, proceder a registros, allanamientos y requisas que fueren necesarias.

	impedir que los hechos cometidos sean llevados a consecuencias ulteriores, identificar y aprehender preventivamente a las personas presuntas culpables y a reunir, asegurar y ordenar científicamente las pruebas y demás antecedentes necesarios para la investigación.	Una vez que tenga conocimiento de la existencia de un delito, trasladarse sin demora al lugar de los hechos y dar aviso a la autoridad competente, recoger los objetos, armas e instrumentos que hubieren servido para la comisión del delito y otros para su investigación, así como todas las diligencias necesarias para su cometido. Conforme a la **Política de Igualdad de Género del Poder Judicial** (2012) cuando como consecuencia de una denuncia por violencia y/o delito sexual contra una persona, se requiera de un examen médico forense, el o la ofendida podrá hacerse acompañar por alguien de su elección mientras se realice. El personal técnico y profesional del Departamento de Medicina Legal Forense que lleva a cabo las valoraciones médicas y psicológicas deberá incorporar criterios de género en el momento de la valoración, así como en el informe correspondiente (pp. 30 y 31). La Dirección General del OIJ es el ente responsable de establecer las sanciones disciplinarias. **Más información:** ver Protocolo de Atención de víctimas de violencia sexual y/o Doméstica en el Departamento de Medina Legal. el cual se encuentra en la Caja de Recursos. **Normativa:** artículos 1, 2, 3, 4, 5, 51 de la Ley orgánica del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), 5, 8, 9, 25, 185, 191, 192, 193, 195 de la

		Ley orgánica del Poder Judicial, Estatuto de la Justicia y derechos de las personas usuarias del sistema judicial, Código de Ética Judicial y Política de Equidad de Género del Poder Judicial.
Ministerio Público	Pertenece al ámbito auxiliar de justicia. Tiene la función de requerir ante los tribunales penales la aplicación de la ley, mediante el ejercicio de la acción penal y la realización de la investigación preparatoria en los delitos de acción pública. Además, interviene en el procedimiento de ejecución penal y en la defensa civil de la víctima.	Se les aplica las responsabilidades generales al personal judicial, indicadas en el primer cuadro, según la naturaleza de sus funciones. Practicar las diligencias pertinentes y útiles para determinar la existencia del hecho delictivo. Secreto de las investigaciones, motivar sus actuaciones, deber de objetividad, velar por el cumplimiento efectivo de las garantías previstas en la normativa vigente, Responsables civil y penalmente por sus actuaciones. La persona que ejerza el cargo de fiscal general es la responsable de dar instrucciones generales o especiales sobre la interpretación y aplicación de las leyes, a efecto de crear y mantener la unidad de la acción. La persona fiscal a cargo de la investigación de un delito debe identificar y reunir los elementos de convicción de forma que permita el control del superior, la defensa, la víctima, la persona querellante, las partes civiles y la persona juzgadora, puede solicitar que se prescinda, total o parcialmente, de la persecución penal solo en los casos previstos por el artículo 22 del Código Procesal Penal.

		Las jefaturas de las oficinas podrán imponer sanciones disciplinarias a su personal subalterno, siempre que no excedan de 15 días de suspensión. Respetar los derechos de las víctimas (artículo 71 del Código Procesal Penal), a saber: **1) Derechos de información y trato:** a. A recibir un trato digno, que respete sus derechos fundamentales y que procure reducir o evitar la revictimización con motivo del proceso. b. A que se consideren sus necesidades especiales, tales como limitaciones físicas, sensoriales o mentales, así como las diferencias sociales, culturales o étnicas. c. A ser informada, en el primer contacto que tenga con las autoridades judiciales, de todos los derechos y facultades, así como sus deberes, con motivo de su intervención en el proceso, además, tener acceso al expediente judicial. d. A señalar un domicilio, lugar o un medio en el que puedan serle comunicadas las decisiones que se adopten y en el que pueda ser localizada, así como a que se canalice esa información, por una vía reservada a criterio de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público, en caso de que se encuentre sujeta a protección. e. A ser informada de todas las resoluciones finales que se adopten, así como de los cambios o las modificaciones en las

		medidas cautelares que se hayan adoptado por la existencia de un riesgo para su seguridad, vida o integridad física, siempre y cuando haya señalado un domicilio, sitio o medio en que puedan serle comunicadas. f. A ser informada de su derecho a solicitar y obtener protección especial, en caso de riesgos o amenazas graves para sí misma o su familia, con motivo de su denuncia o intervención en el proceso. g. A ser informada sobre la necesidad de su participación en determinados exámenes o pericias, a que se le expliquen sus alcances y a contar con la presencia de una persona de su confianza, que la acompañe en la realización de estas, siempre que ello no arriesgue su seguridad ni ponga en riesgo la investigación. h. A ser informada por la persona fiscal a cargo del caso, de su decisión de no recurrir la sentencia absolutoria o el cese o la modificación de las medidas cautelares adoptadas por la existencia de riesgo para su vida o su integridad física, dentro del plazo formal para recurrir cada una de esas resoluciones y con indicación de las razones para no hacerlo, siempre y cuando haya señalado un domicilio, lugar o medio para ser informada. i. Derecho a ser informada sobre la posibilidad de resolver el caso mediante el procedimiento de justicia restaurativa. **2) Derechos de protección y asistencia:** a) Protección extraprocesal:

		La víctima tendrá derecho a solicitar y a obtener protección especial, en caso de riesgos o amenazas graves para su vida o integridad física o la de sus familiares, con motivo de su denuncia o intervención en el proceso. El Ministerio Público, la policía, el juez o el tribunal de juicio que conozcan de la causa adoptarán las medidas necesarias para que se brinde esta protección. La víctima será escuchada, en todo procedimiento en que se pretenda brindarle protección. b) Protección procesal: Cuando su conocimiento represente un riesgo para su vida o su integridad física o la de sus familiares, con motivo de su denuncia o intervención en el proceso, la víctima tendrá derecho a que se reserven sus datos de identificación, como nombre, cédula y domicilio, números de teléfono o lugar de trabajo y que no consten en la documentación del proceso; además, en los casos excepcionales señalados en el artículo 204 bis del Código, tendrá derecho a mantener reserva de sus características físicas individualizantes, cuando, por la naturaleza del hecho, estas no sean conocidas por el imputado u otras personas relacionadas con él, sin perjuicio del derecho de defensa. Para asegurar su testimonio y proteger su vida, podrán utilizarse los medios tecnológicos disponibles como la videoconferencia o cualquier otro medio similar, que haga efectiva la protección acordada, tanto cuando se haga uso del anticipo jurisdiccional de prueba como en juicio. c) Las personas menores de edad víctimas, las mujeres víctimas de abuso sexual o de violencia y las víctimas de trata de personas y de

		hechos violentos, tendrán derecho a contar con medidas de asistencia y apoyo, por parte del personal designado para tal efecto, tanto en el Poder Judicial como en el Ministerio de Seguridad y otras instituciones, a fin de reducir la revictimización con motivo de su intervención en el proceso y facilitar su participación en las distintas diligencias judiciales, como pericias o audiencias. d) Las personas menores de edad víctimas tendrán derecho a que se considere su interés superior a la hora de practicar cualquier diligencia o pericia y, especialmente, a la hora de recibir su testimonio; para ello, el Ministerio Público, el juez o el tribunal de juicio que conozca de la causa, adoptarán las medidas necesarias para que se reduzcan los trámites y se reciba su testimonio, en las condiciones especiales que se requieran. Podrá solicitarse, en caso necesario, un dictamen al Departamento de Trabajo Social y Psiquiatría y Psicología Forense o de algún otro perito o experto, debidamente nombrado, resguardando siempre el derecho de defensa, tal y como lo regulan los artículos 212, 221 y 351 del Código. e) La víctima tendrá derecho a licencia con goce de sueldo por parte de su patrono, público o privado, cuando tenga que asistir a diligencias judiciales, a pericias o a comparecer ante el llamamiento judicial y por el tiempo necesario para ello. Con el objeto de comprobar la asistencia a tales actos, el despacho que conoce de la causa o ante quien se realice la diligencia, deberá extender el comprobante respectivo, en el que se indique la naturaleza del acto y la duración efectiva del trámite. El Ministerio Público, el juez o el tribunal de juicio que conozca de la causa, adoptarán las medidas necesarias para

		evitar que la víctima sea sometida a múltiples citaciones o comparecencias; además, cuando sea posible, deberán programarse las audiencias, para que se rinda el testimonio, a la brevedad posible y no se haga uso abusivo de la licencia concedida. **3) Derechos procesales:** a. La víctima tiene derecho a denunciar por sí, por un tercero a quien haya autorizado o por mandatario, los hechos cometidos en su perjuicio. b. La víctima directamente ofendida por el hecho tiene el derecho de ser escuchada en juicio, aun si el Ministerio Público no la ofreciera como testigo. En todas las gestiones que el Código autoriza realizar a la víctima, prevalecerá su derecho a ser oída. No podrá alegarse la ausencia de formalidades de interposición, como causa para no resolver sus peticiones, y tendrá derecho a que se le prevenga la corrección de los defectos en un plazo no superior de 5 días. c. A apelar el sobreseimiento definitivo, en las etapas preparatoria, intermedia y de juicio, así como la desestimación. d. Cuando el Ministerio Público le comunique su decisión de no impugnar la sentencia absolutoria, el cese o la modificación de las medidas cautelares adoptadas por la existencia de un riesgo para su vida o integridad física y la víctima no esté conforme, tendrá el derecho de recurrir a tales decisiones. e. A ser convocada a la audiencia preliminar, en todos los casos, siempre y cuando haya señalado un domicilio, lugar o medio en que pueda ser localizada y a que se considere su criterio,

		cuando se conozca de la aplicación del procedimiento abreviado, la suspensión del proceso a prueba, la conciliación o la aplicación de un criterio de oportunidad, en los términos y alcances definidos en este Código. En cualquier caso en que se encuentre presente se le concederá la palabra. f. A ejercer la acción civil resarcitoria, en los términos y alcances que define este Código, a plantear la querella en los delitos de acción privada, a revocar la instancia en los delitos de acción pública dependiente de instancia privada, a solicitar la conversión de la acción pública en acción privada, así como a desistir de sus querellas o acciones, todo en los términos y alcances que define este Código. g. A que el Ministerio Público le comunique su decisión de acusar, solicitar el sobreseimiento o la aplicación de un criterio de oportunidad, a fin de que, en los términos regulados en este Código, decida si formula querella y se constituye en querellante, o si formula la acción civil resarcitoria. h. Cuando se solicite la prisión preventiva por la existencia de riesgos o amenazas a la vida o la integridad física de la víctima o de sus familiares, tendrá derecho a ser escuchada por el juez, al resolver de la solicitud que le formule el Ministerio Público, siempre y cuando haya señalado un domicilio, lugar o medio para ser localizada. Podrá hacer su manifestación por escrito para ser presentada por el fiscal junto a la solicitud de prisión, sin perjuicio de que el juez decida escucharla. Para tales efectos, el fiscal a cargo del caso podrá requerir información a la Oficina de Atención a la Víctima del delito del Ministerio Público, con el objeto de fundamentar su solicitud, en los términos que se regulan en el párrafo final del artículo 239 de este Código.

		i. A acudir ante el juez de la etapa preparatoria, a señalar los errores, las omisiones o los retrasos que estime han ocurrido en la investigación de los hechos en su perjuicio. Asimismo, podrá objetar el archivo fiscal en los términos que regula el numeral 298. j. A que le sean devueltos a la brevedad posible, aun en carácter de depósito provisional, todos los bienes o valores de su propiedad que hayan sido incautados o recuperados por las autoridades, con el propósito de ser utilizados como evidencia. Además, en casos de delitos sexuales y violencia penalizada deberán de seguir los siguientes lineamientos: - Coordinar acompañamiento de la víctima por parte de la Oficina de Atención y Protección a la víctima del delito, sí es mayor de edad, o con el Departamento de Trabajo Social y Psicología, sí es menor de edad. En ningún caso se postergará o negará la atención de una víctima por no contar acompañamiento profesional, es esos casos deberá el fiscal o la fiscala realizar el abordaje previo y efectuar la diligencia de recepción de denuncia con acompañamiento. - Recibida la denuncia, sí la víctima es menor de edad se deberá de remitir de inmediato al programa de Atención Infanto Juvenil del Departamento de Trabajo Social y Psicología y sí es mayor de edad a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito (circular 02-ADM-2022 del 11 de enero del 2022 de la Fiscalía General).

		De conformidad, con el **Protocolo interinstitucional de intervención y valoración de riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres**, el Ministerio Público debe: - Tener en cuenta la lista de indicadores señalados en el protocolo. - Informar a la Delegación Policial correspondiente y a la víctima, cuando se ha ordenado o no prisión preventiva u otras medidas cautelares. - Realizar las coordinaciones necesarias con instancias internas del Poder Judicial (OIJ, Oficina de Atención y Protección a Víctimas y Testigos) u otras instituciones públicas como INAMU, CCSS, IMAS, Fuerza Pública, etc para trasladar a la víctima a un lugar seguro. - Informar a la mujer de sus derechos, así como de los recursos a los que puede acceder en el proceso penal (constituirse como querellante, acción civil resarcitoria, etc). - Acatamiento de la circular 152 del 2010 del Consejo Superior (directrices relacionadas a la notificación, incluyendo que no se debe de delegar en la víctima la entrega de la comisión para la resolución que otorgue o modifique medidas de protección a la autoridad de la Fuerza Pública comisionada).

		- En casos de agresión que no constituyan delito, se debe de trasladar el caso de oficio al Juzgado de Violencia Doméstica o Juzgado Contravencional, para que esta autoridad valore si procede ordenar medidas de protección. Además de observar lo anterior, en los casos de alto riesgo de muerte de mujeres, el Ministerio Público deberá de informar al Área de Violencia de Género del INAMU todos los casos, a través del 911, para efectos de atención y seguimiento de la víctima y llevar un registro de agresores. De acuerdo a la **Política de Equidad de Género del Poder Judicial** (2012) toda denuncia sobre violencia y/o delito sexual, deberá hacerse, de ser posible, ante una persona capacitada en la atención de este tipo de víctimas, además se deberá contar con condiciones físicas adecuadas que garanticen la confidencialidad e intimidad. Asimismo, la persona ofendida puede hacerse acompañar de una persona de su confianza si así lo prefiere (p. 30) (el subrayado es propio). De conformidad con las **Recomendaciones para una aplicación efectiva de la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres** (Poder Judicial, 2016), el Ministerio Público debe de seguir los siguientes lineamientos: a. Deberá velar por que todas las víctimas de estos delitos sean remitidas a la Oficina de Atención y Protección a Víctimas y Testigos.

		b. Procurará que se realice una primera y única intervención a las víctimas, la cual no puede ser telefónica. c. La toma de la declaración inicial no debe ser amenazante ni incluir advertencias no contempladas en el ordenamiento jurídico (v.gr. preguntarle a la víctima si "no le importa que el agresor vaya a la cárcel"). d. Es necesario que se insista en la prohibición de desestimaciones orales masivas y así mismo dar seguimiento al cumplimiento de esta directriz. e. La atención durante horarios de disponibilidad debe ser más efectiva. f. La Fiscalía Adjunta de Asuntos de Género tendrá la facultad de solicitar informes a Fiscales Adjuntos territoriales sobre las desestimaciones y sus causas. g. La Fiscalía Adjunta de Capacitación y Supervisión del Ministerio Pública podría convertirse en una instancia importante para controlar las causas de las desestimaciones y coadyuvar en el seguimiento de las directrices en la materia. **Más información:** si desea ampliar acerca de las actuaciones recomendadas al Ministerio Público acudir al Protocolo de atención a víctimas mayores o menores de edad de delitos relacionados con la violencia doméstica cometidos por personas mayores de edad y la

		Guía operativa para la atención de casos en investigación relacionados con violencia de género y feminicidios de la Fiscalía Adjunta de Género (2019), los cuales se encuentran en la Caja de Recursos. **Normativa:** artículo 2, 5, 8, 10, 13, 29 y 46, de la Ley orgánica del Ministerio Público, 5, 8, 9, 25, 185, 191, 192, 193, 195 de la Ley orgánica del Poder Judicial, Estatuto de la Justicia y derechos de las personas usuarias del sistema judicial, Código de Ética Judicial, Política de Equidad de Género del Poder Judicial, 16, 17, 22, 62 y 71 del Código Procesal Penal, circular 02-ADM-2022 del 11 de enero del 2022 de la Fiscalía General, Protocolo interinstitucional de intervención y valoración de riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres y Protocolo Interinstitucional intervención para la atención de mujeres en situación de riesgo alto de muerte por violencia.
Oficina de Defensa Civil de las Víctimas	Pertenece al ámbito auxiliar de justicia. Está adscrita al Ministerio Público. Ejerce la acción civil resarcitoria, vela por el respeto de las víctimas, derivados de delitos de acción	Tiene las mismas obligaciones generales dirigidas al personal judicial según el marco de sus competencias, indicadas en el primer cuadro y aquellas previstas para la Fiscalía, según corresponda (ver recuadro de Ministerio Público). Brindar asistencia legal a las víctimas que deleguen la acción civil resarcitoria y que carezcan de recursos económicos. Conforme al **Protocolo de atención a víctimas de delitos relacionados con la violencia doméstica** (2008):

	pública, para lo que podrá ejercer las actuaciones y gestiones que resulten necesarias, inclusive fuera del proceso penal.	- En caso de delegación de la acción civil resarcitoria, la Oficina de Defensa Civil apersonará un abogado (a) que deberá velar por el respeto de los derechos de la víctima, constituida en actor (a) civil derivados de la acción penal; y tendrá el deber de asesorar en todo momento a las víctimas hasta la conclusión del proceso. - Para zonas en donde no exista Oficina de Defensa Civil, la acción civil resarcitoria deberá asumirla el/la Fiscal directamente. - La Defensa Civil deberá solicitar al Fiscal (a) recabar toda la prueba necesaria para la demostración del daño. - En caso de que el/la Fiscal constate un error o defecto en la acción civil resarcitoria deberá comunicar a la persona interesada la corrección del mismo en un plazo máximo de 5 días. Una vez enmendado el error se da traslado de la acción civil. - En caso de que se oponga o interpongan excepciones se debe dar traslado de la oposición a la Defensa Civil para que se pronuncie.

		- Si el/la Fiscal desea solicitar suspensión o procedimiento abreviado debe contar con la anuencia del actor civil (pp. 39 y 40). Cuenta con un fondo de ayudas económicas a víctimas de delitos, el cual puede cubrir gastos generados por el delito como gastos funerarios, vestuario e implementos médicos indispensables y urgentes, así como gastos procesales en la etapa de ejecución de sentencia. Para más información consultar el siguiente enlace: https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/index.php/odcv **Normativa:** artículo 33 y 34 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, 39 del Código Procesal Penal y Protocolo de atención a víctimas de delitos relacionados con la violencia doméstica.
Oficina de Atención a la Víctima del Delito	Pertenece al ámbito auxiliar de justicia. Atención y asistencia a todas las víctimas de delitos, administrar el Programa de protección de víctimas, testigos y	Tiene las mismas obligaciones generales dirigidas al personal judicial según el marco de sus competencias, indicadas en el primer cuadro y aquellas previstas para la Fiscalía, según corresponda (ver recuadro de Ministerio Público). La Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público, coordinará con todas las fiscalías del país la protección de las víctimas y canalizará, por su medio, la información necesaria para sustentar las medidas de protección o las solicitudes de medidas cautelares. Esta oficina brinda los siguientes servicios:

	demás intervinientes en el proceso penal.	**a) Programa de atención:** dirigido al acompañamiento y atención de la víctima, en los lugares donde se cuente con el recurso es factible proporcionarle una atención previa y durante la recepción de la denuncia o bien diligencia que se vaya a realizar una vez que se inició la persecución penal. Tiene como objetivo fortalecer a las víctimas e intervinientes del proceso penal, a través de un abordaje interdisciplinario (servicio de asesoría legal, atención psicológica, asistencia en trabajo social y criminología). **b) Programa de protección:** en los casos en los cuales se haya identificado la existencia de alguno de los indicadores o factores de riesgo, esta oficina será la encargada de realizar una valoración final del riesgo y de acuerdo a las condiciones del programa, ordenar un plan en protección a la víctima. Tiene como objetivo proteger los derechos de las personas usuarias, cuya vida o integridad física se encuentran en riesgo, así como recomendar medidas de protección extraprocesales, por medio de la intervención de equipos técnicos evaluadores que realizan la valoración de la situación de riesgo. Ambos programas son voluntarios, razón por la cual se deberán ofrecer y gestionar obligatoriamente, pero estarán condicionados en su ejecución a la aceptación de la víctima, en caso de su negativa podrá ofrecerse de nuevo los servicios en fecha posterior y en las ocasiones en que sea necesario.

		En el supuesto en que la víctima, se trate de una persona menor de edad (mayor de 15 menor de 18 años), se deberá solicitar la intervención del Departamento de Trabajo Social y Psicología, quienes son los encargados de brindar el acompañamiento y atención previa en cualquier diligencia judicial a la víctima persona menor de edad, servicio que se brinda en horario hábil, con excepción de los casos de Violaciones que se atienden dentro del marco del Protocolo interinstitucional de atención integral a víctimas de violación sexual en las primeras 72 de ocurrido el evento en horario inhábil (en algunos lugares del país se cuenta con los Equipos de Respuesta Rápida, que permiten una atención integral de la víctima en aplicación de este protocolo) (Fiscalía Adjunta de Género, 2019, pp. 21 y 22). En ambos programas se debe de: a. Informar a las personas víctimas, testigos e intervinientes, sobre sus derechos y la posibilidad de acceder a un servicio público de protección especializado. El lenguaje utilizado debe ser claro para la persona usuaria, de acuerdo a sus capacidades, nivel de escolaridad y comprensión. Se debe corroborar que la información haya sido comprendida por la persona y procesada correctamente antes de que ésta se retire; se utilizarán los medios necesarios para facilitar el acceso a la información, tales como material impreso, pictogramas, traductor, entre otros. b. Brindar un proceso de acompañamiento especializado a las personas usuarias, para la ejecución de las diligencias judiciales relacionadas con del delito sufrido. La persona profesional

		brindará asesoría de calidad, que cumpla con las expectativas de la persona usuaria al aclarar todas las dudas que pudieran surgirle en razón del rol que desempeñe dentro del proceso penal, además, dicha explicación deberá ser clara y sencilla para que pueda ser comprendida por la persona; también se le explicará desde el inicio que no se cuenta con la facultad de intervenir en la toma de decisiones de las autoridades judiciales encargadas del proceso. c. Brindar soporte emocional mediante primeros auxilios psicológicos y procesos de psicoterapia breve para la superación de las secuelas del delito, procurando procesos empáticos durante la intervención y respetando el principio de confidencialidad. d. Asesorar sobre el proceso penal en trámite, los derechos económicos relacionados con el proceso, así como su derecho de acción civil resarcitoria por los hechos sufridos y el derecho de acceder a la justicia gratuita. De igual manera, se informará sobre la prestación de servicios externos e interinstitucionales sobre las necesidades que presente la persona en torno a otras ramas del Derecho. e. Recomendar sobre el riesgo, la intimidación o posibles represalias, se priorizará la atención que responda a la gravedad de la situación atendida, dándole una respuesta precisa y pronta. Valorar las circunstancias particulares de la persona usuaria con la finalidad de determinar qué medidas de protección, asistencia y apoyo deben serle prestadas; toda

		necesidad deberá ser atendida sin disminuir o descalificar su gravedad, ya que cada persona es afectada por las situaciones personales de acuerdo a su historia particular. f. Coordinar con los diferentes organismos institucionales, civiles, sociales, judiciales y entidades competentes para la prestación de servicios de apoyo a la víctima. Se usarán los recursos intra e interinstitucionales para incidir favorablemente en aquellas condiciones que afectan la participación de las víctimas, testigos y demás personas intervinientes en el proceso penal. g. Procurar el acceso a tratamientos médicos, psicológicos, sociales, jurídicos y criminológicos a las personas que han sido víctimas, testigo y demás intervinientes de un delito o que por sus circunstancias se encuentran en una situación que puede considerarse de riesgo potencial (Ministerio Público, 2020, p. 24). Derechos de las personas bajo protección a. A recibir, en forma gratuita, asistencia psicológica, psiquiátrica, jurídica, social o médica, cuando sea necesario. b. A que se le gestione una ocupación laboral estable o una contraprestación económica razonable, cuando la medida de protección otorgada implique la separación de su actividad laboral anterior. c. A tener un seguro por riesgo, durante el proceso, en caso de lesión o muerte, a cargo del Programa de protección de víctimas y testigos, cuando este Programa tenga recursos disponibles.

		d. A tener a su disposición, en el tribunal donde se esté ventilando el proceso judicial contra el responsable del delito, un área que esté separada del imputado. e. A que se faciliten la salida del país y la residencia en el extranjero, cuando resulte necesario para proteger su vida o su integridad física, como persona protegida. f. A que no se capten y/o se transmitan imágenes de su persona ni de sus familiares, que permitan su identificación como víctima, testigo o sujeto interviniente en el caso por el cual se le protege. g. A que se mantenga la confidencialidad de la información sobre su dirección y sus números telefónicos, cuando así lo estime necesario para su seguridad personal y la de sus familiares, así como el privilegio de la comunicación que tenga con su consejero legal, psicólogo o médico. h. A ser escuchada, antes del otorgamiento, la modificación o la supresión de la medida de protección que se le haya conferido. i. A solicitar el cese de las medidas o a rechazar su aplicación. Además, en ambos programas se puede brindar ayudas económicas para servicios de transporte, alimentación, hospedaje, víveres, otros gastos, jugos y galletas, según la valoración que se realice al efecto. A la Unidad de Atención en Justicia Restaurativa le corresponde crear y ofrecer programas especializados de empoderamiento para las víctimas de los delitos de violencia patrimonial de la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres, tramitados cuando procedan con el procedimiento de justicia restaurativa.

		Más información: puede consultar los Protocolos de los Programas de Atención y Protección que se encuentran en la Caja de Recursos. **Normativa:** artículo 71 del Código Procesal Penal, 6, 6 bis y 10 de la Ley de protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal.
Observatorio de Género del Poder Judicial.	Pertenece al ámbito administrativo. Forma parte de la Secretaría Técnica de Género y tiene como propósito contar con una plataforma de información en la que se documente, sistematice, analice, difunda, investigue y visibilice la violencia contra las mujeres en los distintos escenarios en que sucede, para formular políticas públicas y mejorar su acceso a la justicia.	Tiene las mismas obligaciones generales dirigidas al personal judicial según el marco de sus competencias. Además, dentro de sus obligaciones se encuentran: Recolectar y sistematizar todo tipo de información que pueda denunciar o evidenciar la violación de los derechos de las mujeres y su acceso a la justicia. Evaluar y darle seguimiento a las acciones e instrumentos instaurados por las distintas oficinas, comisiones y órganos del Poder Judicial de Costa Rica destinadas a la prevención, sanción y erradicación de la violencia de género contra las mujeres. Comunicar, difundir y apoyar iniciativas de las instituciones internas y externas al Poder Judicial que promuevan el análisis y las buenas prácticas de las políticas de igualdad de género. Ser fuente de información válida, completa y actualizada sobre las problemáticas que enfrentan las mujeres en el país, que sea accesible a las mujeres, los y las especialistas, comunicadoras y comunicadores, personas responsables de las políticas públicas y a la población en general.

		Más información: consultar su sitio web https://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr/index.php/quienes-somos/bienvenida.

b. Instituto Nacional de las Mujeres.

Es una institución autónoma que pertenece a la Administración Central. Dentro de sus atribuciones se encuentran (artículo 4 de la Ley n° 7801 del 30 de abril de 1998):

- Elaborar, promover y coordinar la ejecución y el seguimiento de políticas públicas dirigidas a la promoción de las mujeres y la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres.
- Promover la creación de oficinas ministeriales, sectoriales y municipales de la mujer; además, garantizar y coordinar su funcionamiento.
- Brindar asesoramiento y orientación jurídica a todas las instituciones del Estado para que desempeñen sus actividades sin discriminación entre mujeres y hombres.
- Coadyuvar, cuando lo considere pertinente, en los procesos judiciales que afecten los derechos de las mujeres.
- Promover y realizar investigaciones que permitan conocer la condición de las mujeres, la equidad de género y la situación de las familias, así como realizar propuestas para su avance.

- Mantener relaciones de intercambio y cooperación con los organismos internacionales que se ocupen de la promoción de las mujeres, sin perjuicio de las atribuciones del Poder Ejecutivo en materia de relaciones exteriores.

- Promover y suscribir convenios interinstitucionales para el desarrollo y financiamiento de programas de servicios de información, asesoramiento, acompañamiento y patrocinio legal gratuito a mujeres en el marco de procesos judiciales relacionados con la aplicación de la Ley 8589, de Penalización de la Violencia contra las Mujeres, otros delitos sexuales cometidos contra mujeres mayores de 15 años y otros procesos judiciales en materia de familia, relacionados con violencia hacia las mujeres.

Dentro de los servicios ofrecidos, de interés a esta guía se encuentran los siguientes:

Servicios legales:

1.1. Asesoría Jurídica especializada en los derechos de las mujeres: servicio especializado que se brinda a las mujeres e instituciones mediante consejo, recomendación y/o seguimiento, de ser procedente, de una persona profesional en Derecho del INAMU desde sus conocimientos profesionales. Puede ser verbal o escrita pero no puede implicar, en ningún caso, representación legal.

Las consultas pueden versar sobre derecho de familia, laboral, penal y constitucional.

1.2. Coadyuvancia o intervención adhesiva: el INAMU se adhiere a las pretensiones formuladas por mujeres en sede judicial o administrativa, en materia de familia, laboral, penal y constitucional, de acuerdo a los criterios de selección establecidos en el artículo 9 del Reglamento de servicios de atención legal del INAMU.

Son deberes de la persona profesional que gestiona la coadyuvancia:

a. Apersonarse al proceso judicial correspondiente.
b. Contestar y/o asistir a toda audiencia en que se lo solicita la autoridad o persona que instruye el caso.

c. Emitir criterio técnico cuando así se requiera.
d. Formular conclusiones.
e. Registrar las actuaciones en el expediente abierto al efecto.

f. Mantener informada a su jefatura y a la Presidencia Ejecutiva del estado de los procesos judiciales y procedimientos administrativos en los que coadyuva el INAMU a su cargo.

g. Brindar asesoría jurídica a la usuaria sobre el desarrollo del proceso en el que el INAMU coadyuva.
h. Cualquier otra acción que sea necesaria para concluir con la coadyuvancia solicitada.

1.3. Representación legal en violencia doméstica: en los procesos judiciales de solicitudes de medidas de protección, en cumplimiento a la Ley contra la Violencia Doméstica, servicio que incluirá además todas aquellas acciones judiciales y administrativas que sean necesarias para combatir cualquiera de las manifestaciones de violencia contra las mujeres, por lo que, se podrá acudir a otras instancias o procesos en los que sea necesaria la defensa de los derechos de las víctimas de violencia.

a) Atención y albergue a mujeres víctimas de violencia doméstica, sus hijos e hijas: permanencia temporal gratuita en albergues, asesoría legal y sicológica a mujeres agredidas por violencia de género.

b) Atención psicológica y social especializada: individual y grupal a mujeres víctimas de violencia.

2. Derechos de la persona usuaria.

Toda persona usuaria que demande los servicios que presta el INAMU tiene derecho a:

a. Saber con exactitud quién le presta el servicio y los procedimientos que se utilizan.
b. Que la información que se le brinda sea clara, completa, correcta y en lenguaje accesible, a fin de que pueda orientarse en sus necesidades y demandas.

c. Recibir el servicio sin que se establezcan diferencias por razones sociales, económicas, culturales, de género u otras contrarias a la dignidad humana.

d. Que en la prestación de los servicios se le brinden las mayores facilidades posibles para el adecuado ejercicio de su derecho.

e. Que el lugar donde se presta el servicio sea adecuado para ofrecerle a la persona usuaria la mayor comodidad.
f. Dirigirse a la Contraloría de Servicios mediante sugerencias, consultas, reclamos, quejas y denuncias.
g. Recibir información precisa vía telefónica y por otros medios electrónicos.

h. Obtener respuesta pronta por parte de la Administración Pública ante gestiones individuales o colectivas.

i. Información visible en sitios de acceso público y en los medios electrónicos sobre los servicios y trámites que ofrece el INAMU (artículo 10 del Reglamento de la contraloría de servicios del INAMU).

Además, el personal del INAMU en la atención y servicios que brinda a las personas usuarias debe de acatar lo establecido en el Manual de atención a la persona usuaria y sus protocolos.

Al respecto, la atención demanda cortesía, respeto, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar a la persona usuaria como la persona más importante y la razón de ser del trabajo que realiza cada persona funcionaria. Por su parte, el servicio propiamente dicho, demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con la persona usuaria, ya que nada se gana si la atención al cliente es excelente, pero los procesos no lo son.

Todas las personas funcionarias, deben tener una actitud cortés de ayudar a la persona usuaria como punto central de su actividad, estar capacitadas para brindar una atención y servicio excelente, conocer sus necesidades y tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible, teniendo en cuenta que la persona usuaria es tan importante como su persona. (artículo 2 del Manual mencionado).

Más información: consultar el Manual y los reglamentos mencionados y la Guía de servicios institucionales (INAMU, 2018), que se encuentran en la Caja de Recursos.

c. Redes locales de atención y prevención de la violencia contra las mujeres e intrafamiliar.

Las redes locales de atención y prevención de la violencia contra las mujeres y la violencia intrafamiliar son espacios de coordinación interinstitucional e intersectorial para el desarrollo de políticas locales de atención y prevención de violencia contra las mujeres y la violencia intrafamiliar y forman parte del Sistema Nacional, creado mediante la ley nº 8688 del 04 de diciembre del 2008. Estas redes son cantonales y están conformadas, de manera obligatoria, por representantes de las instituciones gubernamentales que tengan presencia local y, de manera voluntaria, por representantes de las organizaciones no gubernamentales y actores civiles que deseen integrarse.

Las instituciones obligadas a participar son: los Ministerios de Educación Pública, Justicia y Paz, de Salud Pública, de Cultura, Juventud y Deportes, de Seguridad Pública, de Trabajo y Seguridad Social, de Vivienda y Asentamientos Humanos y de Planificación y Política Económica, la CCSS, el IMAS, el INA, el PANI, el INAMU, el CONAPAM, el CONAPDIS, el Consejo de la Persona Joven, la UCR, la UNA, el TEC, el Poder Judicial, la UNED y la Defensoría de los y las Habitantes, así como INGs, siempre y cuando tengan presencia a nivel cantonal.

Algunas funciones de las redes son:

a. Celebrar reuniones periódicas, al menos una vez al mes, con el fin de consolidarse como espacio de coordinación interinstitucional e intersectorial y de la sociedad civil, para el desarrollo y aplicación de políticas locales de atención y prevención de la violencia contra las mujeres y la violencia intrafamiliar.
b. Definir y dar seguimiento a las normas consensuadas y adaptadas a las características de cada población para la atención de las personas afectadas por la violencia contra las mujeres y la violencia intrafamiliar entre todos los actores sociales que conforman la red local
c. Desarrollar y adecuar estrategias para la intervención con personas agredidas que atenían contra la seguridad de otras y de personas ofensoras
d. Desarrollar y adecuar estrategias de capacitación dirigidas a los actores sociales vinculados con la problemática para la operacionalización del modelo de atención integral de la violencia contra las mujeres y la violencia intrafamiliar
e. Desarrollar programas y proyectos desde los diferentes ejes de acción priorizados en la Comisión de Seguimiento del Sistema Nacional
f. Rendir informes en el primer y tercer trimestre sobre el balance de ejecución de las acciones planificadas para el año anterior y sobre el plan anual de trabajo, respectivamente
g. Suministrar la información estadística requerida por la Secretaría Técnica relativa al Sistema Unificado de Medición Estadística de la Violencia de Género

h. Reportar anualmente a la Comisión de Seguimiento, a través de la Secretaría Técnica, la nómina de recursos humanos que han sido capacitadas durante el período
i. Reportar a la Secretaría Técnica las necesidades de capacitación u otras, que incidan en el cumplimiento de la política de atención y prevención de la violencia y su estrategia de interaprendizaje.
j. Comunicar a la Secretaría Técnica toda vez que alguna de las instituciones integrantes de la red no asistan a las reuniones ordinarias para darle el respectivo seguimiento
k. Garantizar la participación de la red en las reuniones regionales y nacionales que convoque la Secretaría Técnica por sí o mediante de la persona facilitadora (artículo 25 del Reglamento nº 39208-MP-MCM).

Las redes trabajarán con el presupuesto que las instituciones que las conforman han reservado para el cumplimiento de sus fines.

Además de las funciones mencionadas, es responsabilidad de los órganos públicos que forman parte del Sistema Nacional, en el marco de sus competencias, brindar acompañamiento integral a las personas víctimas de violencia que les permita mejorar su situación, así como la recuperación y la construcción de un nuevo proyecto de vida (artículo 17 de la Ley contra la Violencia Doméstica, el resaltado es propio).

d. Fuerza Pública y Policía Municipal.

La policía administrativa tiene la obligación de vigilar el cumplimiento efectivo de las medidas de protección por violencia doméstica, por todos los medios que sean necesarios (artículo 17 de la Ley contra la Violencia Doméstica. El subrayado es propio).

Además, de conformidad con el numeral 20 del mismo cuerpo normativo, las autoridades de policía tienen el deber de intervenir en las situaciones de violencia doméstica, de oficio o cuando sean requeridas por las víctimas o por terceras personas. En estos casos, deberán:

a. Socorrer a las personas agredidas aun cuando se encuentren dentro de su domicilio.
b. Detener a las presuntas personas agresoras y ponerlas a la orden de la autoridad competente. En todo caso, deberá ponerse a la persona detenida a la orden de la autoridad competente, en el término de veinticuatro horas.
c. Levantar un acta sobre los hechos ocurridos; para ello deberán recoger información de familiares, personas vecinas o de otras presentes y consignar sus nombres, calidades y lugar donde puedan localizarse para requerirlos en un posible proceso judicial.
d. Decomisar las armas y los objetos utilizados para intimidar o agredir, así como cualesquiera otras armas que se encuentren en posesión de la persona agresora o inscritas a su nombre, y ponerlos a la orden de la autoridad judicial respectiva.
   Para estos efectos y con la finalidad de proteger la vida humana y la integridad personal, la autoridad policial que acuda al primer llamado queda autorizada para revisar el inmueble donde se esté dando la agresión, con la finalidad de ubicar las armas a las que la persona agresora pueda tener acceso, aun en caso de que la persona agresora no se encuentre en dicho lugar.
e. Declarar como testigos en un posible proceso judicial.

Más información: consultar el Protocolo Policial para la atención de casos de violencia intrafamiliar y relaciones de pareja (Ministerio de Seguridad Pública, 2019), que se encuentra en la Caja de Recursos.

e. Oficinas Municipales de la Mujer.

La Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, ley n° 7801 del 29 de abril de 1998, en su artículo 4 inciso e establece como parte de las atribuciones de dicha institución para el cumplimiento de sus fines la promoción de la creación de las oficinas

municipales de la mujer; además, garantizar y coordinar su funcionamiento, norma que crea la Oficina Municipal de la Mujer (OFIM), se entiende que parte de los fines de dicha entidad son la protección de los derechos de las mujeres consagrados tanto en la normativa nacional e internacional, la promoción de la igualdad entre los géneros, propiciar acciones tendientes a mejorar la situación de la mujer, así como la participación social, política, cultural y económica de las mujeres y el pleno goce de sus derechos humanos, en condiciones de igualdad y equidad con los hombres (Art. 3 inciso b y d), objetivos que comparte con el Instituto responsable de promover su creación.

El objetivo general de las OFIM es "impulsar políticas, programas, proyectos y acciones estratégicas para avanzar en el ejercicio de los derechos de las mujeres y la igualdad y equidad de género, en el ámbito local" (INAMU, 2004, p. 29).

Y algunas de sus funciones pueden ser las siguientes:

1. Brindar información permanente a las mujeres sobre sus derechos, servicios existentes en distintas instituciones; así como de los programas y servicios que desarrolla el Instituto Nacional de las Mujeres y otras Instituciones públicas como privadas, a favor de la igualdad y equidad de las mujeres.
2. Fomentar la participación, la organización, el liderazgo y la toma de decisiones de las mujeres en los distintos espacios locales y organizaciones.
3. Monitorear el cumplimiento de las políticas públicas a favor de las mujeres en el ámbito local.
4. Impulsar políticas para la igualdad y la equidad de género que se incorporen en los planes Municipales a fin de que estos incorporen los intereses y necesidades de las mujeres.
5. Referir a las mujeres a distintos servicios y programas estatales y gubernamentales.
6. Coordinar de manera permanente con el Instituto Nacional de las Mujeres y con el Programa de Oficinas Municipales de la Mujer.
7. Promover la creación de redes de apoyo a la labor de las OFIM, con organizaciones, profesionales y grupos de mujeres.
8. Mantener una coordinación a nivel Institucional en el nivel local, impulsando la creación de redes interinstitucionales.

9. Coordinar sistemáticamente con la Comisión de la Condición de la Mujer de las Municipalidades, y las distintas instancias Municipales que tengan que ver con el cumplimiento de sus objetivos.
10. Brindar atención especializada en violencia intrafamiliar, en las Municipalidades en que así se haya definido, mediante el desarrollo de diversas estrategias: grupos de apoyo, grupos terapéuticos, entre otros.
11. Promover la sensibilización a diferentes actores locales sobre el tema de derechos y perspectiva de género, para promover una transformación de patrones socioculturales que promueven relaciones de dominación y discriminación.
12. Promover la incorporación de la perspectiva de género en el quehacer municipal (INAMU, 2004, pp. 29-30).

Cabe resaltar que la labor de las OFIM puede variar de acuerdo a los servicios ofrecidos por cada Municipalidad, por lo que para conocer el trabajo de estas unidades en su comunidad puede acercarse a su gobierno local y consultar.

A pesar de las diferencias mencionadas, es importante tener en cuenta que en el año 2008 se reformó el Código Municipal con el objetivo de incorporar el enfoque de género en el quehacer municipal, por lo que todos los gobiernos locales deben de cumplir con lo siguiente:

- Impulsar políticas públicas para la promoción de los derechos y la ciudadanía de las mujeres, en favor de la igualdad y la equidad de género, es una atribución del gobierno local (Art. 4 inciso i).

- La equidad de género como principio deberá de ser aplicado en la aprobación y construcción de planes (Art. 13 inciso l, 17 inciso e y 94), nombramiento de personal o miembros de juntas administrativas (Art. 13 inciso g, 125 y 126), rendición de cuentas (Art. 17 inciso g), adopción de políticas públicas (Art. 17 inciso o), creación de estrategias municipales para la gestión de desarrollo (Art. 17 inciso p) y la elaboración del presupuesto municipal (Art. 92), es decir, se prevé la aplicación de la perspectiva de equidad de género en las labores administrativas, normativas y presupuestarias más relevantes del quehacer del gobierno local.

Más información: puede consultar el libro "Mandatos de Género del Código Municipal" y los datos de contacto de las OFIM a nivel nacional en la Guía sobre servicios institucionales del INAMU, ambos se encuentran en la Caja de Recursos.

PARTE III. Mecanismos de fiscalización y contraloría de buen funcionamiento de los servicios.

Se debe de presentar al menos la siguiente información:

- ✓ Identificación de la persona denunciante (en el caso de la Defensoría de los y las Habitantes la denuncia puede ser confidencial, es decir nadie podrá enterarse de su denuncia).
- ✓ Indicar residencia o lugar donde recibir notificaciones.
- ✓ Detalle de los hechos u omisiones que originaron la denuncia.
- ✓ Adjuntar la información de los trámites realizados respecto a la institución denunciada.

Nombre de la unidad	Funciones	Fiscalización sobre	¿Cómo acceder?
Tribunal de Inspección judicial	Ejerce control regular y constante sobre todo el funcionariado del Poder Judicial, vigila el buen cumplimiento de los deberes; tramita las quejas que se presenten contra el funcionariado; instruye las	Funcionariado del Poder Judicial, incluido el OIJ.	Las denuncias se pueden interponer por correo electrónico o directamente en la oficina. Ubicación: San José, edificio del Organismo de Investigación Judicial (O.I.J.), en el primer piso. Teléfonos: 2295-3439, 2295-4338 2295-4324, 2295-3730

	informaciones al tener conocimiento de alguna irregularidad y resuelve lo que proceda respecto del régimen disciplinario.		2295-3731 Fax: 2257-5592 Correos: ins_judicial@poder-judicial.go.cr inspjud-quejas@poder-judicial.go.cr
Unidad de inspección fiscal	Conoce e instruye los procesos disciplinarios en el Ministerio Público. Además, cumple una labor correctiva y preventiva, en aras de promover y garantizar un servicio público bajo normas de calidad.	Funcionariado del Ministerio Público.	Las denuncias se pueden interponer por correo electrónico o directamente en la oficina. Ubicación: San José, Distrito Catedral, de Casa Matute 200 metros este y 75 metros sur, casa con portones color negro Teléfonos: 2295 – 4491, 2295 – 4492 y 2295 – 3861 Fax: 2295 – 3463 Correo: u_ifiscal@poder-judicial.go.cr
Defensoría de los y las habitantes	Es un órgano adscrito al Poder Legislativo, cuyo objetivo es velar por la protección de los y las habitantes, fiscalizando que las actividades del sector	Instituciones públicas	Las denuncias se pueden interponer por llamada, por correo o directamente en la oficina. Ubicación: calle 22, Avenida,7 Barrio México, San José, Costa Rica

	público se ajusten al ordenamiento jurídico, de tal forma que los derechos e intereses de la población estén protegidos. La Defensoría actúa de oficio o a solicitud de parte.		Línea gratuita: 800-258-7474 Central telefónica: 4000-8500 Whatsapp: 8592-6670 Correo: defensoria@dhr.go.cr correspondencia@dhr.go.cr Formulario para denuncias: https://www.dhr.go.cr/index.php/guia-denuncias/formulario
Defensoría de la mujer de la Defensoría de los y las Habitantes	Interviene en cualquier actuación de una institución, de una funcionaria o funcionario público, que sea discriminatoria contra las mujeres. Es decir, que por el hecho de ser mujer, se le niegue, limite o se le restrinjan sus derechos. También, interviene en actuaciones arbitrarias, ilegales o actos contra la mujer, por ejemplo:	Instituciones públicas	Las denuncias se pueden interponer por llamada, por correo o directamente en la oficina. Ubicación: calle 22, Avenida,7 Barrio México, San José, Costa Rica Línea gratuita: 800-258-7474 Central telefónica: 4000-8500 Whatsapp: 8592-6670

	hostigamiento sexual en las instituciones públicas, atención médica por parte de la Caja Costarricense del Seguro Social, despido por embarazo, problemas con la policía por las notificaciones de pensiones, apremio o allanamiento, aplicación de la Ley de Paternidad Responsable, acoso laboral dentro de una institución pública, discriminación por trabajos que han sido tradicionalmente ocupados por hombres, problemas que tengan mujeres migrantes, privadas de libertad, adjudicaciones de parcelas del IDA e indígenas.		Correo: defensoria@dhr.go.cr correspondencia@dhr.go.cr Formulario para denuncias: https://www.dhr.go.cr/index.php/guia-denuncias/formulario
Sala Constitucional	Garantizar los derechos y libertades consagrados en la Constitución Política y los derechos humanos	Sujetos de derecho público y derecho privado	Ubicación: Sabana Sur, San José de 7:30 a.m. a 4: 30 p.m. Fax 2549-1633 o 2295- 3712.

	reconocidos por el Derecho Internacional.		Por medio del sistema de gestión en línea. **Más información:** consultar las guías para la interposición de recursos de amparos que se encuentran en la Caja de Recursos.
Contralorías de servicios institucionales	Garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que reciben de las organizaciones públicas o empresas privadas que brindan servicios públicos. Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir pronta respuesta. una respuesta	Organizaciones públicas o empresas privadas que brindan servicios públicos	Para acceder a la contraloría de su interés consultar el registro oficial de contralorías de servicio que se ubica en la Caja de Recursos o en el siguiente enlace: Alfresco » Registro Oficial Contralorías de Servicios al 30-8-2023.doc (mideplan.go.cr)

Otros contactos de importancia.

Unidad	Nombre de persona encargada	Correo	Teléfono
Comisión Permanente para el Seguimiento de la Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Comisión de Monitoreo y Seguimiento de la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres.	Máster María Elena Gómez Cortés	mgomez@poder-judicial.go.cr	2295-4991
Observatorio de Violencia de Género contra las Mujeres y Acceso a la Justicia	Dixie Mendoza Chaves	obsgenero@poder-judicial.go.cr	2295-3059 2295- 4707
Delegación de la Mujer		delegacion@inamu.go.cr	2233-7895 2255-1368

Caja de Recursos

Por medio de la Caja de Recursos se pretende facilitar el acceso y conocimiento de la persona usuaria de esta guía a documentos básicos del tema que se aborda, no agota los recursos existentes, por lo que se propone como herramienta inicial para la recopilación y estudio de la legislación, estándares internacionales y doctrina existente.

En esta carpeta podrá encontrar el siguiente material:

1) **Brochures informativos:** contiene folletos informativos sobre:
- El beneficio de atención a situaciones de violencia del IMAS.
- La defensa civil de las víctimas.
- Los derechos de las víctimas dentro del proceso penal.
- Fondos de ayuda económica a víctimas.
- Información general sobre la Oficina de Atención y Protección a las víctimas del delito, en inglés y español.
- Sobre la Ley de Penalización de la Violencia sobre las Mujeres.
- Recomendaciones de seguridad.
- Sobre CONAPDIS.
- Violentómetro.

2) **Formularios:**
Contiene:
- **Modelo de boleta noticia criminal**, con el objetivo de que funcionariado público de a conocer la comisión de un delito de la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres, en el marco de sus competencias.
- **Formulario de solicitud de medidas de protección:** para ser usado por público en general o funcionariado público que brinda atención y acompañamiento a víctimas o sobrevivientes de violencia doméstica, para la solicitud de

medidas de protección ante el Juzgado de Violencia Doméstica, el cual debe de ser firmado y entregado por la persona solicitante legítima, de conformidad con el artículo 7 de la Ley contra la Violencia Doméstica.

3) Guías:

- Guía de aplicación de la Convención Belén Do Pará (MESECV, 2014).
- Guía de servicios institucionales dirigidos a mujeres (INAMU, 2018).
- Guía operativa para la atención de casos de violencia de género y femicidios (Fiscalía de Género, 2019).
- Registro Oficial de Contralorías de Servicios (MIDEPLAN, 2023): el cual contiene el nombre de la persona encargada, dirección, teléfono, correo y horario de atención de todas las contralorías de servicio registradas.

4) Legislación: contiene 3 subcarpetas:

a) Estándares internacionales: relativos a la violencia y discriminación contra las mujeres y el deber reforzado del Estado de su atención, prevención y sanción.

- Debida diligencia en la investigación de graves violaciones a derechos humanos (CEJIL, 2010).
- Estándares y recomendaciones: violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes (OEA, 2019).
- Recomendación n° 35 sobre la violencia por razón de género hacia la mujer (ONU, 2017).

b) Guías sobre legislación:

- Guía para presentar recurso de amparo (Sala Constitucional).
- Mandatos de género del Código Municipal (INAMU, 2011).
- Principios generales de actuación en casos de violencia doméstica contra las mujeres (Argentina, 2021).
- Cómo presentar un recurso de amparo (CIEP, 2020).

c) Leyes, reglamentos y circulares:

- Ley de la Defensoría de los y las Habitantes.

- Ley de la Jurisdicción Constitucional.
- Ley reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.
- Reglamento de la Contraloría de servicios del INAMU
- Circulares 02-ADM-2022, 15-ADM-2008 y 16-ADM-2018 de la Fiscalía General.
- Circular 110-2020 de la Corte Suprema de Justicia, sobre reglas prácticas para facilitar la aplicación efectiva de la Ley contra la violencia doméstica.
- Código de Ética del Poder Judicial.
- Código Procesal Penal.
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW).
- Convención Belén Do Pará
- Estatuto de la justicia y derechos de las personas usuarias del sistema judicial.
- Ley de protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal.
- Ley contra la Violencia Doméstica.
- Ley de creación del sistema nacional de atención y prevención de la violencia contra las mujeres e intrafamiliar.
- Ley de penalización de la violencia contra las mujeres.
- Reglamento a la Ley de Creación del Sistema nacional de atención y prevención de la violencia contra las mujeres e intrafamiliar.
- Reglamento de la Contraloría de servicios del INAMU.
- Reglamento de servicios de atención legal del INAMU.

5) Políticas Institucionales:

- Compilación de Políticas Institucionales de acceso a la justicia del Poder Judicial.

6) Protocolos:

- Manual de atención a la persona usuaria y sus protocolos (INAMU, 2019).

- Modelo de protocolo de investigación de femicidios (ONU, 2014).
- Protocolo de abordaje Programa de Atención (OAPVD, 2020).
- Protocolo de abordaje Programa de Protección (OAPVD, 2020).
- Protocolo de atención a víctimas de delitos relacionados con la violencia doméstica (Ministerio Público, 2008).
- Protocolo de atención a víctimas de violencia sexual y/o doméstica en el departamento de Ciencias Forenses (Ministerio Público, 2008).
- Protocolo de atención a víctimas en los Juzgados de Violencia Doméstica (Ministerio Público, 2008).
- Protocolo Interinstitucional de Intervención y Valoración de riesgo en situaciones de violencia contra mujeres.
- Protocolo Interinstitucional para la atención de mujeres en situación de riesgo alto de muerte por violencia (Poder Judicial, 2007).
- Protocolo para la investigación de la violencia contra la mujer en el ámbito familiar, desde una perspectiva de género (EUROSOCIAL, 2015).
- Protocolo Policial para la atención de casos de violencia intrafamiliar y relaciones de pareja (Ministerio de Seguridad Pública, 2019).

7) Otros.

- OFIM. Una respuesta municipal a las necesidades e intereses de las mujeres (INAMU, 2004).

Para su descarga utilice el lector de código de qr:

SCAN ME

DOCUMENTOS DE CONSULTA / BIBLIOGRAFIA

Asamblea General de Naciones Unidas (1984). Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=34143&nValor3=0&strTipM=TC

Asamblea General de Naciones Unidas (2001). Protocolo Facultativo de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=46705&nValor3=0&strTipM=TC

Asamblea General de Organización de Estados Americanos (1994). Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=24602&nValor3=0&strTipM=TC

Asamblea Legislativa de Costa Rica (1949). Constitución Política. Recuperado de https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=871.

Asamblea Legislativa de Costa Rica (1996). Ley contra la Violencia Doméstica. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=27926

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2007). Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=60183

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2009). Ley de protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=65274&nValor3=0&strTipM=FN

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2022). Ley de reparación integral para personas sobrevivientes de femicidio. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=97096&nValor3=130539&strTipM=TC

Asamblea Legislativa de Costa Rica (1998). Ley del Instituto Nacional de las Mujeres. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=28787&nValor3=0&strTipM=FN

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2008). Ley nº 8688 de Creación del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las mujeres y la violencia intrafamiliar. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64597&nValor3=75027&strTipM=TC

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2022). Ley orgánica del Ministerio Público y sus reformas. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=27760&nValor3=0&strTipM=TC

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2019). Ley orgánica del Organismo de Investigación Judicial. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=16037

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2017). Ley orgánica del Poder Judicial y sus reformas. Recuperado de https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=33635&nValor3=0&strTipM=TC

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2019). Compendio sobre la igualdad y no discriminación. Estándares Interamericanos. Organización de Estados Americanos.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2019). Anexo 1. Principales estándares y recomendaciones en materia de violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes.

Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (2017). Recomendación general num. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general num. 19. Organización de Naciones Unidas. Recuperado de https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/11405.pdf

Consejo Superior (2010). Circular 152-10. Lineamientos a seguir para la notificación de resoluciones que ordenan medidas de protección en violencia doméstica. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=69247&nValor3=83113&strTipM=TC

Corte Suprema de Justicia (2014). Circular 197 del 10/09/14. Protocolo Interinstitucional de Intervención y Valoración de Riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres. Recuperado de

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=78053&nValor3=98228&strTipM=FN

Fiscalía Adjunta de Género (2019). Guía operativa para la atención de casos en investigación relacionados con violencia de género y femicidios. Recuperado de https://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr/images/Biblioteca/Otros/guia_operativa_para_atencion_de_casos_violencia_y_femicidio_2019.pdf

Fiscalía General de la República (2022). Circular n° 02-ADM-2022 del 11 de enero del 2022. San José, Costa Rica.

Instituto Nacional de las Mujeres (2018). Guía de servicios institucionales dirigidos a las mujeres. Recuperado de https://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr/images/Biblioteca/Otros/Guia-de-Servicios-INAMU.pdf

Instituto Nacional de las Mujeres (2019). Manual de Atención a la persona usuaria y sus protocolos. Recuperado de https://formatos.inamu.go.cr/SIDOC/archivosLibros/Manual%20de%20atencion%20a%20la%20persona%20usuaria%20y%20sus%20protocolos.pdf

Instituto Nacional de las Mujeres (2023). Matriz de plan de acción PLANOVI, 2023-2027. Redes de atención y prevención de la violencia hacia las mujeres e intrafamiliar.

Instituto Nacional de las Mujeres (2004). Oficinas municipales de la mujer: una respuesta municipal a las necesidades de las mujeres. Primera edición. San José, Costa Rica.

Instituto Nacional de las Mujeres (2013). Reglamento de la contraloría de servicios del INAMU. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=75214&nValor3=93176&strTipM=TC

Instituto Nacional de las Mujeres (2019). Reglamento de servicios de atención legal del INAMU. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=75907&nValor3=0&strTipM=FN

Instituto Veracruzano de Mujeres (2010). Guía para la incorporación de la Perspectiva de Género en los Programas Sectoriales y Auditorías de Género en el Estado de Veracruz. Primera Edición, México.

Ministerio Público (2023). Servicios de la Oficina de Defensa Civil de las Víctimas. Recuperado de https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/index.php/odcv

Ministerio Público (2020). Protocolo de abordaje. Programa de Protección. Recuperado de https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/images/phocadownload/CircularesAdministrativas/2021/Anexo2_01ADM2021.pdf

Ministerio Público (2020). Protocolo de abordaje. Programa de Atención. Recuperado de https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/images/phocadownload/CircularesAdministrativas/2021/Anexo1_01ADM2021.pdf

Ministerio Público (2008). Protocolo de atención a víctimas en los Juzgados de Violencia Doméstica. Recuperado de https://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr/images/Protocolos/Obsgenero-Protocolo-Revictimizacin-MP-Juzgados-VD.pdf

Municipalidad de Desamparados (2020). Política Municipal de Igualdad y Equidad de Género Desamparados avanza hacia un cantón más igualitario y equitativo para hombres y mujeres (2020-2030). Desamparados, San José, Costa Rica.

Observatorio de Género del Poder Judicial (2023) Femicidio. Obtenido desde https://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr/index.php/soy-especialista-y-busco/estadisticas/femicidio

ONU Mujeres (s.f.). La CEDAW y la recomendación general 39 sobre los derechos de las mujeres y las niñas indígenas. Recuperado de https://lac.unwomen.org/sites/default/files/2022-05/CEDAW39-DerechosMujeresNi%C3%B1asIndigenas-25May.pdf

Poder Ejecutivo (2015). Reglamento a la Ley de Creación del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar nº 39208-MP-MCM. Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=80309&nValor3=101896&strTipM=TC

Poder Judicial (2018). Comisión Permanente para el seguimiento de la atención y prevención de la violencia intrafamiliar y la Comisión de Monitoreo de la Ley de Penalización de la violencia contra las mujeres. Informe de labores, 2018. Recuperado de https://informelaborespj2018.poder-judicial.go.cr/index.php/portfolio-2/comisiones2/comision-permanente-para-el-seguimiento-de-la-atencion-y-prevencion-de-la-violencia-inftrafamiliar-y-comision-de-monitoreo-de-la-ley-de-penalizacion-de-la-violencia-contra-las-mujeres

Poder Judicial (2012). Compilación Políticas Institucionales de acceso a la justicia. Heredia, Costa Rica. Recuperado de https://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr/images/Acciones/Documentos/politicas-institucionales.pdf

Poder Judicial (2016) Consejo Superior, sesión 88-16 22 de septiembre artículo LXXIV. Recomendaciones para una efectiva aplicación de la LPVcM. Obtenido desde https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/act-1-0003-3231-0/acta

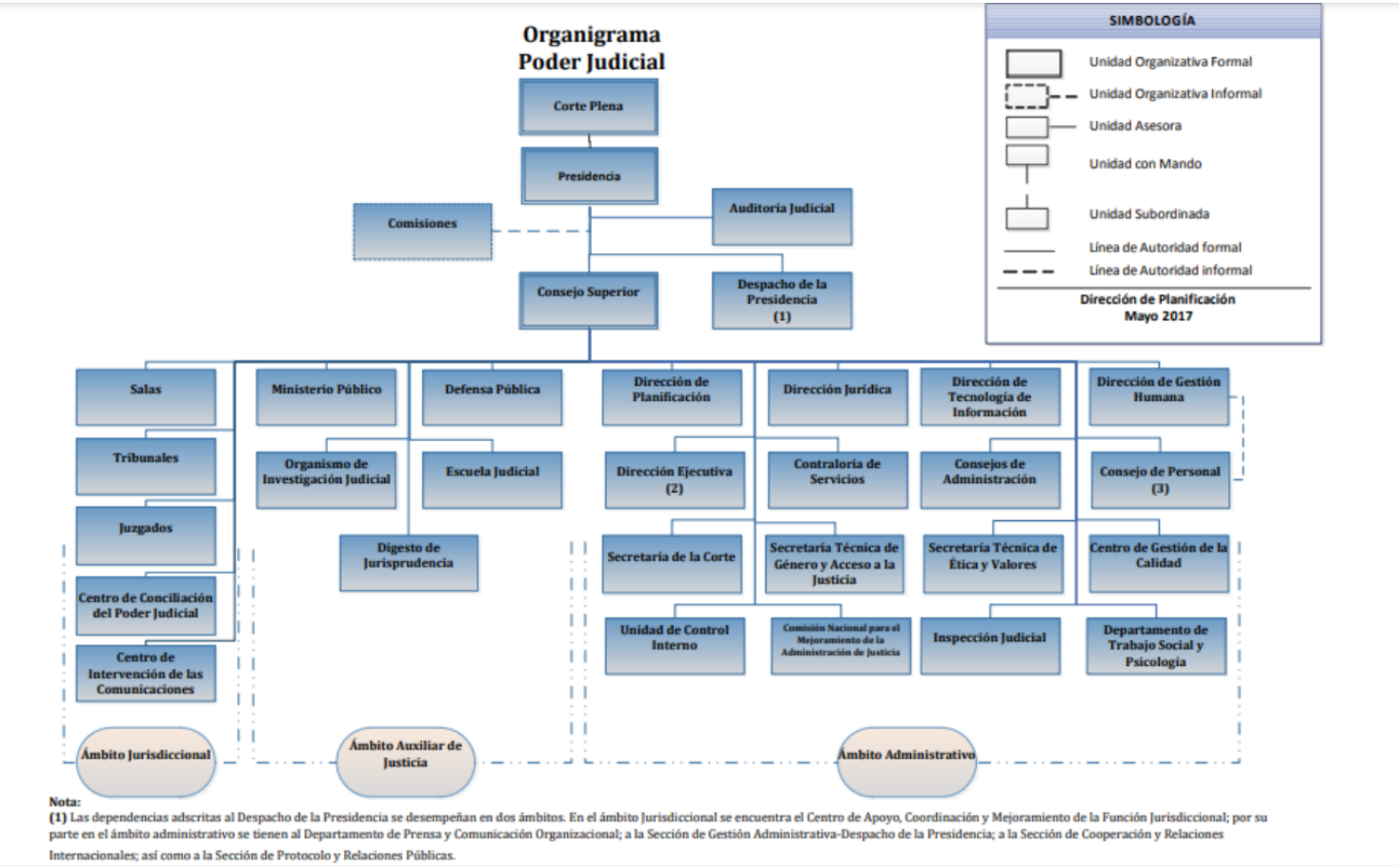
Poder Judicial (2019). Corte Plena, sesión n° 44 del 21 de octubre de 2019. Código de Ética Judicial. Recuperado de https://unmejorpj.poder-judicial.go.cr/images/Documentos/Codigo-de-Etica-Actualizado.pdf

Poder Judicial (s.f). Estatuto de la justicia y derechos de las personas usuarias del sistema judicial. Recuperado de https://contraloria.poder-judicial.go.cr/media/k2/attachments/Derechos_de_las_Personas_Usuarias_del_Sistema_Judicial_1.pdf

Programa Estado de la Nación (2022). Manual metodológico. Bases de datos de medidas del Poder Judicial ante el covid-19. Recuperado de https://estadonacion.or.cr/wp-content/uploads/2022/07/Manual_BBDD_MedidasPJ_vf13-06-2022.pdf

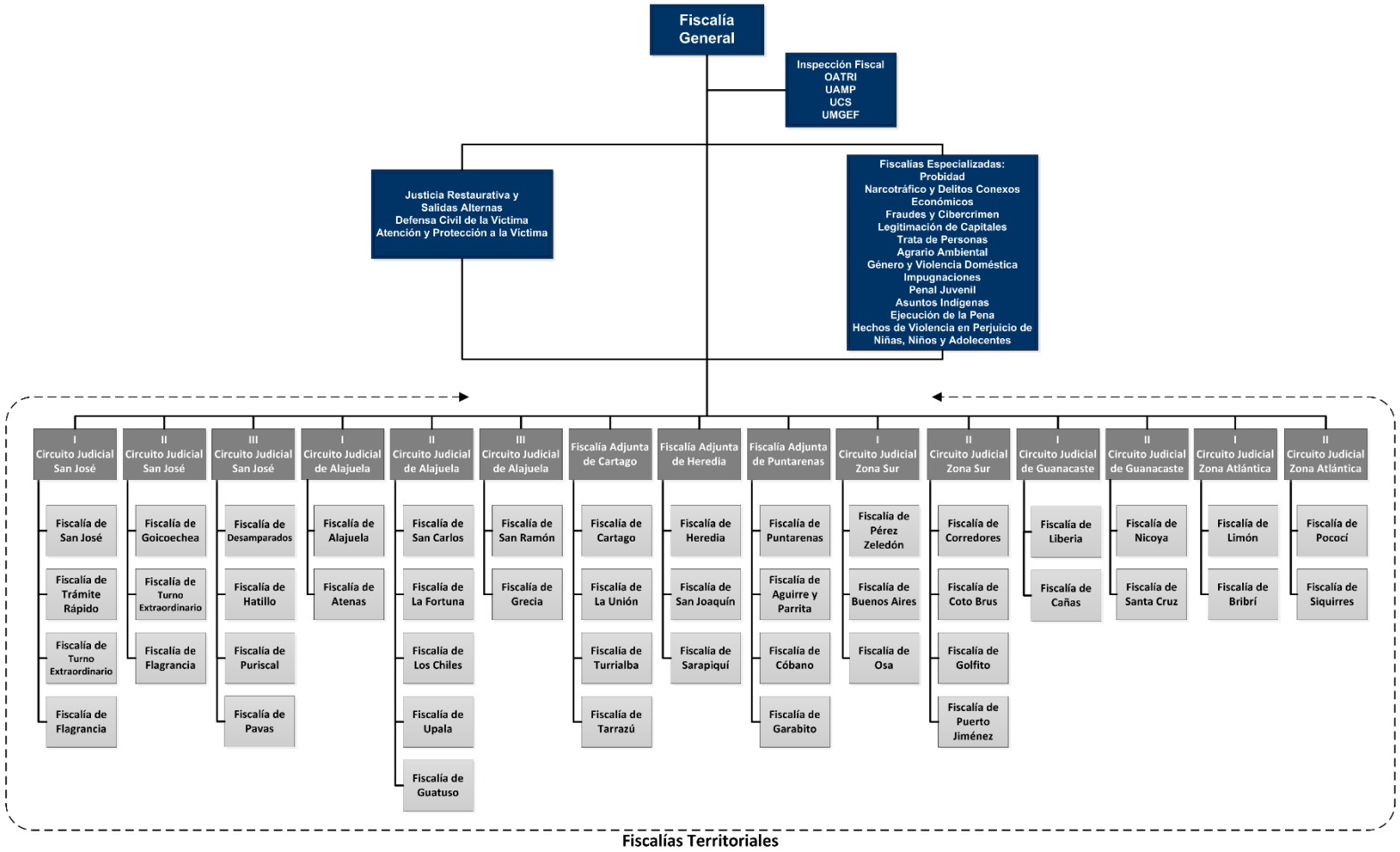
ANEXOS

Anexo n° 1. Organigrama del Poder Judicial.



Fuente: Programa Estado de la Nación, 2022.

Anexo n° 2. Organigrama del Ministerio Público.



Fuente: https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/index.php/organigrama

OFICINA DE LA MUJER
MUNICIPALIDAD DE DESAMPARADOS