A woman with long dark hair is shown in profile, looking upwards. She is positioned in the lower right quadrant of the frame. Above her, the branches and leaves of a tree are visible, rendered in a warm, orange-brown color palette. The background is a soft, light orange gradient. The overall mood is contemplative and hopeful.

Modelo de actuación para  
orientar, asistir y proteger  
a las mujeres migrantes,  
transfronterizas y refugiadas

# víctimas de violencia

en el cantón de Upala

305.4  
P742m Poder Judicial. CONAMAJ.  
Modelo de actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres  
migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de violencia en  
el cantón de Upala / CONAMAJ. -- San José, C.R.: Kerigma  
Comunicación Gráfica S.A., 2014.  
52 p.

ISBN 978-9968-792-54-7

1. Violencia Doméstica 2. Mujeres. 3. Migración I. TÍTULO

**Redacción:**

Bénédicte Lucas, Consultora IDLO  
Adilia Solís Reyes, Cenderos

**Revisión y aportes:**

Sara Castillo Vargas, Conamaj.  
Aurelia Bolaños Castro, Conamaj.  
Daniella Guevara Walker, Conamaj.  
Olga Lucía Pérez, IDLO.  
Eugenia Salazar Elizondo, Fiscalía de Género, Poder Judicial.

**Ilustración:**

Johnny Gutiérrez.

**Concepto gráfico:**

Fabrizio Méndez Umaña. Kerigma Comunicación.

**Diagramación:**

Laura Rodríguez. Kerigma Comunicación.

**Impresión:**

Impresos Ruiz.

“Advertencia: Este material está hecho sin fines de lucro y para el disfrute de todas aquellas personas que colaboran con la administración de justicia POR LO CUAL ESTÁ PROHIBIDA SU VENTA”.



# Índice

<b>Presentación</b>	5
<b>1. Descripción del problema</b>	7
Violencia contra las mujeres	8
Vulneración de los derechos de las mujeres en el contexto migratorio del cantón de Upala	9
Barreras de acceso al derecho y a la justicia que sufren las mujeres víctimas de violencia en el cantón de Upala	11
<b>2. Estrategia de abordaje</b>	13
<b>Marco legal y político</b>	14
Marco nacional	14
<i>Instrumentos jurídicos internacionales aplicables en Costa Rica</i>	15
<i>Legislación costarricense</i>	18
<i>Política pública</i>	19
Marco local	20
<b>Componentes de la estrategia</b>	21
El trabajo en red de manera articulada	22
Pautas de actuación específicas para atender a las mujeres migrantes, refugiadas y transfronterizas víctimas de violencia en el Cantón de Upala	22
Dispositivo de emergencia	23
Lugar de Atención Permanente	23
Dispositivo de Red de Promotoras Comunitarias	24
<b>3. Pautas de actuación interinstitucional e intersectorial</b>	25
<b>Código de actuación general</b>	26
<b>Detección de la situación de violencia y evaluación del riesgo</b>	26
<b>Pautas a seguir por cada institución</b>	28
Juzgado Contravencional	28
Fiscalía	30
Organismo de Investigación Judicial (OIJ)	31
Juzgado Penal	32
Defensa Pública	33
Fuerza Pública	33
Cruz Roja	35
Equipos básicos de atención integral (EBAIS) y Hospital de Upala	36
Patronato Nacional de la Infancia (PANI)	37
Cenderos	38



Unidad de gestión socio-educativa de la Municipalidad (UGSE) .....	39
Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) .....	40
Dirección General de Migración y Extranjería .....	41
Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) .....	42
Dispositivo de Redes de Mujeres Promotoras .....	43
<b>Gestión del mecanismo y seguimiento</b> .....	44
<b>4. Anexos</b> .....	49
<b>Glosario de acrónimos</b> .....	49
<b>Ruta de atención</b> .....	50
<b>Directorio y horarios de atención</b> .....	53

# Presentación

El presente documento es el resultado de un trabajo de reflexión conjunto y consensado entre las instituciones firmantes y actores de la sociedad civil, llevado a cabo en el marco del Programa EUROsociAL II 2010-2014 – Área Justicia.

La línea de acción Acceso al Derecho del Programa, a cargo de la International Development Law Organization (IDLO)<sup>1</sup>, tiene entre sus objetivos fortalecer los servicios de orientación y asistencia legal a personas en condición de vulnerabilidad, prestados por el Estado en colaboración con la sociedad civil, en siete países latinoamericanos, siendo uno de ellos Costa Rica. Ese fortalecimiento pretende favorecer el ejercicio de la ciudadanía y la inclusión social de esas personas mediante el acceso a la justicia.

El Poder Judicial de Costa Rica, contraparte institucional que participa en el Programa EUROsociAL II, decidió enfocar el proyecto en las mujeres, tanto adolescentes como adultas, que son migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de distintas formas de violencia en el Cantón de Upala, por tener un alto índice de vulnerabilidad, según un diagnóstico realizado por la Fundación Centro de Derechos Sociales del Migrante (Cenderos) en Upala<sup>2</sup>.

En diciembre de 2012 se aprobó un plan de acción para mejorar el acceso al derecho de esas mujeres, mediante la creación de un mecanismo de coordinación y articulación interinstitucional y con la sociedad civil, así como el fortalecimiento de las capacidades de líderes y lideresas comunitarias para la orientación y asistencia a la población beneficiaria del servicio.

La violencia contra las mujeres representa un grave problema social y requiere ser comprendida y reconocida en toda su complejidad. Esa aproximación es fundamental en el momento de realizar intervenciones por parte de quienes brindan servicios en instituciones a donde las víctimas acuden

<sup>1</sup> La Organización Internacional de Derecho para el Desarrollo (IDLO), fundada en 1983, ayuda a los gobiernos y empodera a los ciudadanos para reformar las leyes y fortalecer las instituciones que promueven la paz, la justicia, el desarrollo sostenible y las oportunidades económicas. IDLO trabaja en un amplio espectro, desde la construcción de las naciones y sus procesos de paz hasta la recuperación económica en países emergentes del conflicto o en marcha hacia la democracia. Apoya las economías emergentes y a los países de ingresos medios en el fortalecimiento de sus capacidades legales y de la estructura del estado de derecho para un desarrollo sostenible con oportunidades económicas.

<sup>2</sup> Cenderos, Nudos críticos que afrontan las mujeres migrantes y transfronterizas en condición de violencia de género para acceder a la Justicia, Cenderos, noviembre de 2010.

para dar a conocer la situación y solicitar información o protección<sup>3</sup>.

Al tener un origen social, legado de la sociedad patriarcal, que legitima la violencia contra las mujeres, la atención de este problema tan grave no puede ser afrontada desde miradas o criterios tradicionales. La intervención debe estar fundamentada en la aplicación directa de los derechos humanos y la perspectiva de género, lo cual implica la celeridad que se requiere para tomar decisiones acertadas que eviten la agudización del problema y las consecuencias letales<sup>4</sup>, así como la garantía de no repetición de la conducta violenta en contra la mujer, todo como parte de la obligación del Estado Costarricense de actuar con la debida diligencia en la prevención, investigación y represión de la violencia contra las mujeres. Es por esta razón que se necesitan instrumentos que posibiliten una intervención con criterios que permitan en forma rápida determinar situaciones de riesgo y recomendar las medidas necesarias para la orientación o protección de las víctimas<sup>5</sup>, y su seguimiento. Por otra parte, el instrumento requiere ser adaptado al contexto local de Upala, y a su problemática específica.

El presente documento instaura un mecanismo de coordinación y articulación entre las y los profesionales de las instituciones públicas y organizaciones sociales del Cantón de Upala, estableciendo una ruta clara de atención y protección a las mujeres dentro de un circuito integrado.

El modelo establecido, con carácter piloto, fue pensado para ser replicable, con los ajustes contextuales pertinentes, a otras zonas geográficas del país.

3 Protocolo institucional de evaluación de riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relación de pareja, Ministerio Público de Costa Rica, p. 2. En línea. Disponible en: [http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/circulares\\_directrices/fiscalias\\_adjuntas/Protocolo\\_institucional\\_de\\_evaluacion.pdf](http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/circulares_directrices/fiscalias_adjuntas/Protocolo_institucional_de_evaluacion.pdf)

4 Ibid

5 Id., p.3.



Al abordar la migración es un imperativo realizarlo desde un enfoque de género y derechos humanos, ya que permite ver las especificidades de la migración femenina y los impactos diferenciados en mujeres y hombres. La perspectiva de género permite entender integralmente la migración, pues a partir de ella se develan las relaciones y juegos de poder dentro de los procesos migratorios, así como reconocer que las mujeres poseen necesidades particulares lo que conlleva intervenciones diferenciadas. Con esa dinámica se evidencia la existencia de una serie de factores culturales que históricamente han legitimado formas de discriminación, violencia y exclusión hacia las mujeres<sup>6</sup>.

La violencia contra las mujeres es una problemática que no discrimina origen nacional, sin embargo, las mujeres que participan en los procesos

6 OIM, "Mujeres en la Migración", en: Curso introductorio sobre protección de poblaciones migrantes en condición de vulnerabilidad, OIM, Costa Rica, 2013.

migratorios se ven expuestas a mayores vulnerabilidades, y en el caso de Upala, donde además hay una débil presencia institucional, pocos recursos asignados, el abordaje de los derechos de las mujeres que experimentan violencia en cualquiera de sus formas, demanda la creación de una estrategia articulada interinstitucional e intersectorialmente, la implementación de acciones concertadas de formación y sensibilización que contribuye a “visibilizar lo invisible”: las diversas formas en que se manifiesta la violencia contra las mujeres.

## Violencia contra las mujeres

La Declaración de la Organización de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer define la **violencia contra la mujer** como “todo acto que resulte o pueda resultar en un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, incluyendo, las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública o privada”<sup>7</sup>.

Este concepto visualiza los actos de violencia que las mujeres experimentan en razón de su pertenencia al género femenino y es señalada como una de las principales violaciones de derechos humanos. Puede afectar a cualquier mujer, de cualquier edad, cultura, condición socioeconómica, nivel educativo o religión<sup>8</sup>.

Con el uso del término “violencia contra las mujeres”, también se pretende recalcar el origen social de la misma y la legitimidad social con que se presenta, lo que significa, que debido a las relaciones asimétricas de poder entre hombres y mujeres, se ha llegado a considerar natural y muchas veces hasta apropiado, el maltrato contra una mujer, a la cual se le culpa muchas veces<sup>9</sup>.

Esa violencia asume distintas formas<sup>10</sup>. Para las mujeres, se presenta principalmente en la forma de maltrato, abuso físico, sexual, patrimonial y psicológico perpetrada por el esposo, ex esposo, compañero, ex compañero, o pretendiente en el ámbito privado; mientras que en los espacios públicos encontramos el hostigamiento sexual en el trabajo y en la calle, la violación sexual tanto por hombres conocidos como por desconocidos, la prostitución forzada o la trata de personas<sup>11</sup>.

La **violencia doméstica** es otra de las formas de la violencia contra las mujeres que se presenta en el ámbito doméstico entendido como el espacio delimitado por las interacciones en contextos privados como las relaciones de noviazgo, relación de pareja con o sin convivencia o los vínculos entre ex parejas, por lo que no se refiere

7 Protocolo institucional de evaluación de riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relación de pareja, supra.

8 Íd., p. 3.

9 Íbid.

10 Más información sobre las características psicosociales de los ofensores y de las víctimas, las principales consecuencias de la violencia, los principales mitos y realidades sobre la violencia en la pareja en el Protocolo institucional de evaluación de riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relación de pareja del Ministerio Público de Costa Rica, supra.

11 Protocolo institucional de evaluación de riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relación de pareja, supra, p. 3.



únicamente al espacio físico de la casa o el hogar. El objetivo es el mismo, es decir ejercer control y dominio sobre la mujer para conservar o aumentar el poder del hombre en la relación<sup>12</sup>.

La **violencia intrafamiliar** por su parte son todas las formas de abuso de poder que se desarrollan en el contexto de las relaciones familiares<sup>13</sup>. Puede basarse en el género (y/o afectar a los niños y las niñas, personas adultas mayores o las personas con discapacidad).

## Vulneración de los derechos de las mujeres en el contexto migratorio del cantón de Upala<sup>14</sup>

Upala es el cantón trece de la provincia de Alajuela, que agrupa quince cantones. Consta de ocho distritos: Upala (Centro), Aguas Claras, San José, Bijagua, Delicias, Dos Ríos, Yolillal, Canaleta. Está situado en la zona fronteriza con Nicaragua, con una población de 44.000 habitantes, dispersa en el territorio (27,65 habitantes por km<sup>2</sup>), joven en su mayoría. Conoce flujos migratorios continuos, motivados, históricamente, por la búsqueda de tierra y desde hace varios años por oportunidades de trabajo. Se pueden destacar tres categorías de migrantes:

- Las personas asentadas en Costa Rica.
- Las personas temporales que vienen desde Nicaragua a Costa Rica por las cosechas.
- Las comunidades transfronterizas (son nueve comunidades que viven en la zona de llanos entre Costa Rica y Nicaragua). Acceden a Costa Rica por trabajo (agricultura) o por servicios (salud, educación...) pero suelen vivir en Nicaragua.

La **proporción de mujeres en la población migrante es cada vez mayor**. El flujo migratorio procede principalmente de Nicaragua. Las mujeres migran en la mayoría de los casos, en busca de oportunidades de trabajo que les permitan sostener a sus familias, pero también lo hacen para huir de situaciones de violencia, que son comúnmente invisibilizadas, debido a que las mujeres que se desplazan por estas razones usualmente buscan trabajo en el país de destino<sup>15</sup>.

12 Íd., p. 4.

13 Íbid.

14 Datos procedentes de Nudos críticos que afrontan las mujeres migrantes y transfronterizas en condición de violencia de género para acceder a la Justicia, supra; y Inventario de recursos y potencialidades para la implementación del proyecto piloto de servicio de orientación y asistencia legal a mujeres y adolescentes transfronterizas víctimas de violencia en el cantón de Upala, Benédicte Lucas, Consultora IDLO, en Documentos de EUROsocial II.

15 OIM- Carcedo A., Trata de mujeres: una manifestación de la violencia contra las mujeres, OIM, Costa Rica, 2012.

Es conocido que durante el tránsito migratorio, especialmente en condiciones de irregularidad, las mujeres están más expuestas a ser objeto de todo tipo de violencia en particular a la violencia sexual y, por ende a enfermedades de transmisión sexual y embarazo no deseado, entre otras. La prostitución forzada, mujeres víctimas de trata, son todas ellas expresión de la violencia contra las mujeres.

Cuando se asientan en el cantón, a menudo se ven sometidas a **condiciones de trabajo que vulneran los derechos laborales y el derecho a la salud**, como por ejemplo salarios más bajos del mínimo legal, falta de garantías laborales en el caso de embarazo, lactancia e incapacidad por problemas de salud, realización de tareas que ponen en riesgo su salud e integridad física, jornadas muy extensas, despidos sin base legal.

Por otra parte muchas mujeres migrantes son víctimas de **discriminación**, como por ejemplo **el acoso sexual, el hostigamiento, el maltrato físico, en el contexto laboral, y en casos extremos, abusos sexuales y violaciones**. Esas últimas formas de violencia también se dan en el contexto intrafamiliar.

**La vulnerabilidad es mayor en mujeres en situación irregular, y jóvenes** (por ejemplo los embarazos forzados son muy altos en adolescentes).

Las **mujeres jóvenes** son invisibilizadas dentro del fenómeno migratorio, encontrándose en una situación de vulnerabilidad incluso mayor que las mujeres adultas, en tanto que su edad más el hecho de que viajan solas o están separadas de sus redes de apoyo, las exponen a los abusos sexuales, al maltrato de otros adolescentes que son sus parejas y, en especial, a ser blanco de las redes de trata de personas para explotación sexual o económica. El embarazo adolescente forzado, como expresión de la violencia, es alarmantemente alto. Dentro de las estadísticas, el mayor porcentaje de adolescentes embarazadas en Costa Rica es de origen nicaragüense<sup>16</sup>. Las mujeres jóvenes sufren acoso sexual recurrentemente en los lugares de trabajo. Es utilizado como exigencia para la no deportación o bien para la obtención de un permiso de trabajo o de residencia, en una clara relación de poder hacia ellas.

Por consiguiente, **las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de violencia se encuentran en una situación de alta vulnerabilidad** (mayor en comparación con otras mujeres).

<sup>16</sup> B.A. Heidi Sintonen, Madres adolescentes y migración nicaragüense en Costa Rica, 2008, En línea. Disponible en: <http://ccp.ucr.ac.cr/charlas/2008/ppp/hsintonen.pdf>



## Barreras de acceso al derecho y a la justicia que sufren las mujeres víctimas de violencia en el cantón de Upala<sup>17</sup>

Además de una barrera de género transversal, las mujeres migrantes que residen en Upala se ven enfrentadas a barreras de educación legal, asistencia legal y apoyo psicológico, económicas, socioculturales y actitudinales, procesales y procedimentales, administrativas, legales, de infraestructura y geográficas. **Se detallan a continuación las principales barreras que pretenden ser levantadas mediante el mecanismo de coordinación adoptado en el marco del proyecto.**

Las mujeres **desconocen los instrumentos legales y sus derechos**. A pesar de la existencia de mecanismos para denunciar casos de violencia, no tienen información sobre adónde acudir.

**No todas las mujeres reconocen vivir una situación de violencia debido a la creencia que la violencia es solamente física**. Por lo tanto no saben que los actos de violencia que sufren son constitutivos de delito. Además muchas no cuentan con la debida información sobre sus derechos y medidas de protección a las que pueden acceder, por lo que no son conscientes de que se puede sancionar al autor y proteger a la víctima.

Acceder a los **servicios**, sean de información básica o judiciales, supone **altos costos económicos** para las mujeres (de viaje por las distancias, de trámites, etc.).

Ahora bien, las mujeres suelen vivir en una **situación precaria e insegura**, y tener una **dependencia económica** de su pareja o marido, quien es el que trabaja fuera del hogar y tiene prioridad para la regularización (cuyo trámite tiene un costo), el beneficio del bono familiar, las becas para las hijas e los hijos, etc. En las familias las mujeres son las últimas en regularizar su situación migratoria. Puede ser incluso que aunque trabajen y aporten dinero al hogar, permanezcan en una situación de dependencia económica, porque el dinero ganado no les permite independizarse o es controlado por el marido o pareja.

La condición de irregularidad crea **inhibición y temor** (a la deportación) en las mujeres migrantes, quienes no se atreven a reclamar sus derechos o denunciar actos de violencia. Además, a menudo han perdido sus redes de apoyo (por la migración o la situación de violencia).

La **tecnicidad del lenguaje jurídico** dificulta la comprensión de la información que les es transmitida (situación legal, derechos y su alcance, requisitos para los trámites).

<sup>17</sup> Datos procedentes de Nudos críticos que afrontan las mujeres migrantes y transfronterizas en condición de violencia de género para acceder a la Justicia, supra; y Inventario de recursos y potencialidades para la implementación del proyecto piloto de servicio de orientación y asistencia legal a mujeres y adolescentes transfronterizas víctimas de violencia en el cantón de Upala, supra.

Los **procesos judiciales** son **lentos**. En algunos casos no se cuenta con el apoyo de otras instituciones encargadas de coadyuvar para recabar con prontitud los elementos probatorios, y el seguimiento de las denuncias o del cumplimiento de las medidas de protección es escaso (debido en especial a las limitaciones en recursos humanos y materiales del Poder Judicial en el cantón). En consecuencia, las mujeres víctimas no denuncian o terminan abandonando el proceso.

Los **horarios de atención** no siempre coinciden con las necesidades y posibilidades de las víctimas. Para llegar a una hora temprana (y asegurarse de ser atendidas o porque se les ha citado a esa hora) deben viajar el día anterior pues las distancias (que pueden suponer varias horas de viaje) y los horarios de autobuses no se corresponden.

Las **distancias** que separan las casas de las mujeres fronterizas de los juzgados y de los puestos de policía son enormes.

La **falta de servicios básicos en las comunidades de frontera** (teléfono, electricidad, medios de transporte) imposibilita la comunicación con los servicios públicos o entidades privadas de apoyo. No solo les resulta difícil a las mujeres acercarse a los servicios, sino también al personal judicial comunicarse con ellas para citarlas a los juzgados, hacer un seguimiento de la denuncia penal y/o de las medidas de protección por ejemplo.

En el momento de inicio del proyecto, Upala **no disponía de albergues o casas de acogida**.

Por consiguiente, **las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de violencia** además de encontrarse en una situación de alta vulnerabilidad, ven su **situación agravada por múltiples barreras** que dificultan e incluso pueden llegar a imposibilitar el **acceso a sus derechos fundamentales**.

Tratándose de mujeres víctimas de violencia en cualquiera de sus manifestaciones, es importante a nivel interinstitucional aplicar un **enfoque de género y de derechos humanos** para el abordaje de los casos, ofreciendo alternativas viables y específicas que permitan garantizar el **reconocimiento integral de los derechos** de esta población y la atención a las necesidades concretas de los diferentes grupos de mujeres que participan de la migración.

## Estrategia de abordaje



En atención a la problemática antes descrita, y como propuesta que pretende contribuir a la protección y restitución de los derechos de las mujeres que participan de los flujos migratorios y que residen en la zona, en particular a las que viven situaciones de violencia, se ha diseñado una estrategia de abordaje.

Esa estrategia tenía como **objetivo definir un mecanismo de coordinación y articulación entre las instituciones, tanto públicas como de la sociedad civil, implicadas en la atención a mujeres víctimas de violencia para mejorar la orientación y asistencia a esas mujeres**.

Su diseño fue realizado de manera conjunta y participativa con la mayoría de las instituciones aquí mencionadas, y sometido a un proceso de validación mediante un taller de consulta, así como reuniones bilaterales institucionales. A continuación se presenta el marco legal y político que sustenta la propuesta, y se describen los componentes que integran la estrategia.

## Marco legal y político

El **marco general** de la estrategia son las “**100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad**”, aprobadas por la Asamblea Plenaria de la XIV Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, realizada en la ciudad de Brasilia (República Federativa del Brasil) en el año 2008. Tienen como objetivo garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial. Por ese motivo constituyen un avance importante en el acceso de todas y todos los ciudadanos a la justicia.

Las Reglas establecen el concepto de las **personas en situación de vulnerabilidad**. Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, **la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género** y la privación de libertad.

Alientan la adopción de aquellas medidas que resulten adecuadas para mitigar los efectos negativos del delito (victimización primaria), así como procurar que el daño sufrido por la víctima del delito no se vea incrementado como consecuencia de su contacto con el sistema de justicia (victimización secundaria).

Conminan a revisar los procedimientos y los requisitos procesales a fin de facilitar el acceso a la justicia a las personas en condición de vulnerabilidad, en particular las medidas de organización y gestión jurídica.

Se presentan brevemente a continuación los instrumentos jurídicos tanto internacionales como nacionales y locales, así como las políticas públicas que proporcionan un marco concreto para la actuación institucional y ciudadana.

## Marco nacional

Costa Rica tiene ratificados los principales instrumentos jurídicos internacionales de derechos humanos (universales e interamericanos), así como los más específicos sobre acceso a la justicia y derechos de las mujeres.

Cabe señalar que el Derecho Internacional de los Derechos Humanos en el ordenamiento jurídico costarricense, no tiene únicamente un valor superior a la Ley de acuerdo con el artículo 7° constitucional, sino que “sus disposiciones, en la

medida en que brinden mayor cobertura, protección o tutela de un determinado derecho, deben prevalecer sobre éstos” (Sala Constitucional, sentencia N° 1147-90 de septiembre de 1990). La Convención Americana sobre Derechos Humanos y los pronunciamientos de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, “no sólo son aplicables en el país en cuanto forman parte del Derecho de la Constitución, sino que en la medida en que brindan mayor cobertura o protección de los derechos aludidos, priman por sobre la Norma Fundamental” (Sala Constitucional sentencia N°01682 de 2007).

Asimismo Costa Rica cuenta con legislación interna para proteger los derechos de las mujeres y de los migrantes, así como políticas públicas a fines.

Cabe recalcar que la carencia de un documento de identidad vigente en Costa Rica no es un obstáculo para recibir, tramitar denuncias o demandas planteadas por mujeres adultas o adolescentes migrantes y asegurar las medidas de protección necesarias para garantizar sus derechos. El Acuerdo aprobado por el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión N°35-13, celebrada el 10 de abril de 2013, señala de qué modos se puede identificar a una persona que al acudir a las instancias está en condición irregular o si presenta o no un documento idóneo vigente de su país de origen.

## Instrumentos jurídicos internacionales aplicables en Costa Rica

Los **derechos humanos** protegen bienes jurídicos esenciales, que se justifican en la dignidad humana, y que son universales, es decir comunes a todos los seres humanos. Quedan consagrados por varios instrumentos adoptados en el marco de los sistemas de protección de derechos humanos universales (como la Organización de Naciones Unidas) o regionales (como la Organización de Estados Americanos). Se puede destacar la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* (1948), y los *Pactos internacionales de Nueva York* (1966) sobre *Derechos Civiles y Políticos* por un lado y *Derechos Económicos, Sociales y Culturales* por otro lado. En el ámbito regional, el instrumento de referencia es la *Convención Americana sobre Derechos Humanos* (conocida como Pacto de San José).

Para garantizar las necesidades particulares de determinados grupos de población, como las mujeres, los niños(as) o los(as) migrantes y refugiados(as), también se les han reconocido derechos específicos.

- **Instrumentos de protección de los derechos de las mujeres**

Existen principios consensuados a nivel internacional consignados en diversas normativas que reconocen que en el caso de las mujeres (jóvenes, adultas y las niñas)<sup>18</sup>:

18 ACNUR, Manual del ACNUR para la Protección de Mujeres y Niñas, ACNUR, 2008, p. 39.

- La igualdad de género y su empoderamiento son pre-requisitos esenciales para el desarrollo, la paz y la seguridad.
- La violencia contra las mujeres [a cualquier edad] ya sea en la vida pública o privada, constituye una grave violación a sus derechos humanos y un serio impedimento para el disfrute de otros derechos.
- La violación y otras formas de violencia en contra de las mujeres, las niñas, pueden constituir crímenes de guerra o lesa humanidad.

A continuación, se describen los principales contenidos de las convenciones que protegen los derechos de las mujeres.

La **Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer** (CEDAW, 1979) es el instrumento de carácter universal que reconoce la existencia de la 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 de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”. El Comité de la CEDAW define la violencia basada en el sexo como “la violencia dirigida contra la mujer porque es mujer o que la afecta de manera desproporcionada, e incluye actos que infligen daños o sufrimientos de índole física, mental o sexual, amenazas de cometer esos actos, coacción y otras formas de privación de la libertad”<sup>19</sup>. Para las niñas y adolescentes menores de edad migrantes y refugiadas, la CEDAW establece en el artículo 6 la obligación de los Estados Parte de tomar todas las medidas necesarias para suprimir todas las formas de trata de mujeres y explotación de la prostitución de la mujer. Además, los Estados Partes deben velar porque las leyes contra la violencia, y los malos tratos en la familia, la violación, los ataques sexuales y otro tipo de violencia contra la mujer protejan de manera adecuada a todas las mujeres y respeten su integridad y su dignidad.

La **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer** (Belem do Pará, 1994) es un instrumento interamericano que reconoce la existencia de la violencia por motivos de género como “... una ofensa a la dignidad humana y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres”. Mientras que el término “sexo” remite a consideraciones biológicas, “género” se refiere a construcciones sociales que constituyen patrones usados para establecer las pautas de comportamiento y las actitudes atribuidas a cada uno de los sexos. En el artículo 9 se considera especialmente a las mujeres migrantes y refugiadas:

*“Para la adopción de las medidas a que se refiere este capítulo, los Estados Partes tendrán especialmente en cuenta la situación de vulnerabilidad a la violencia que*

<sup>19</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, Recomendación general N°19, 1992, La Violencia contra la Mujer, punto 6.

*pueda sufrir la mujer en razón, entre otras, de su raza o de su condición étnica, de migrante, refugiada o desplazada. En igual sentido se considerará a la mujer que es objeto de violencia cuando está embarazada, es discapacitada, menor de edad, anciana o está en situación socio económica desfavorable o afectada por situaciones de conflictos armados o de privación de su libertad”*

Cabe mencionar que Costa Rica ratificó el **Protocolo de las Naciones Unidas para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente Mujeres y Niños(as)** (2000), que apunta en especial a “prevenir y combatir la trata de personas, prestando especial atención a las mujeres y los niños” y a “proteger y ayudar a las víctimas de dicha trata, respetando plenamente sus derechos humanos”. Su artículo 9 define la “trata de personas” como :

*“ la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos”.*

- **Instrumentos de protección de los derechos del niño(a)**

Al entender “mujeres” como mujeres adultas y adolescentes, el marco normativo del presente Modelo de Actuación contempla también la **Convención sobre los Derechos del Niño(a)** (1989), que reconoce cuatro tipos de derechos: derechos de supervivencia, de desarrollo, de participación y de protección.

Apela a los Estados a tomar las medidas apropiadas para garantizarlos, basándose en la consideración del Interés Superior del Niño(a), haciendo prevalecer la preservación de la integridad física y moral del niño(a), de su salud y la promoción de su bienestar y desarrollo.

- **Instrumentos de protección de los derechos de los(as) migrantes y refugiados(as)**

En relación con los derechos específicos de los(as) migrantes, cabe señalar como parte del corpus normativo internacional (aunque no ha sido objeto de ratificación por el Estado Costarricense), la **Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos(as) los Trabajadores(as) Migrantes y sus Familiares** (1990), que plantea un principio de no discriminación y reconoce tanto derechos humanos básicos (el derecho a la vida por ejemplo; artículo 9) como específicos (entre estos, el derecho a recibir atención médica urgente por ejemplo; artículo 28).



En materia de refugiados(as), el instrumento internacional aplicable es la **Convención sobre el Estatuto de los Refugiados(as)** (1951), que regula dicho estatuto. Según lo dispuesto en su artículo primero, para ser considerado refugiado(a), se deben producir las siguientes circunstancias: estar fuera del país de su nacionalidad (o del país de residencia habitual si el solicitante es apátrida); debido a fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opinión política; y no poder o, a causa de dichos temores, no querer, acogerse a la protección de tal país [siendo el Estado incapaz de proteger a esta persona]; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no poder o, a causa de dichos temores, no querer regresar a él. Según las Directrices sobre la Protección Internacional del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR (2003):

*“un determinado grupo social es un grupo de personas que comparten una característica común distinta al hecho de ser perseguida o que son percibidos como grupo por la sociedad. La característica será innata e inmutable o fundamental para la identidad, la conciencia o el ejercicio de los derechos humanos. Se considera que el sexo puede incluirse dentro de la categoría de grupo social; las mujeres son un claro ejemplo de un subconjunto social definido por características innatas e inmutables y que con frecuencia son tratadas de manera diferente a los hombres”.*

## Legislación costarricense

La Norma Fundamental aplicable en el país es la **Constitución Política** de 1949. En materia de acceso a la justicia señala que:

*“Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerseles justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes”.* (artículo 41).

*“Toda persona es igual ante la ley y no podrá hacerse discriminación alguna contraria a la dignidad humana”.* (artículo 33)

Por su parte, el artículo 31 de la **Ley General de Migración y Extranjería**<sup>20</sup> establece que:

*“Toda persona extranjera tendrá derecho de acceso a la justicia, al respeto de las garantías del debido proceso, al derecho de defensa y al derecho de petición y respuesta”.*

*“Las normas relativas a los derechos fundamentales de las personas extranjeras se interpretarán conforme a los convenios en materia de derechos humanos y a los tratados y acuerdos internacionales ratificados que se encuentren vigentes...”.*

20 Ley n°8764, aprobada por la Asamblea Legislativa el 19 de agosto de 2009.

En relación con los derechos de las mujeres, Costa Rica cuenta con una **Ley contra la violencia doméstica**<sup>21</sup> que rige la aplicación de las medidas de protección necesarias para garantizar la vida, integridad y dignidad de las víctimas de la violencia doméstica, así como con la **Ley de penalización de la violencia contra la mujer**<sup>22</sup> que tipifica los delitos y establece las penas correspondientes, sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Penal y en el Código Procesal Penal.

Recientemente, se aprobó la **Ley contra la trata de personas**<sup>23</sup>, entendida como “promover, facilitar o favorecer la entrada o salida del país o el desplazamiento, dentro del territorio nacional, de personas de cualquier sexo para realizar uno o varios actos de prostitución o someterlas a explotación o servidumbre, ya sea sexual o laboral, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, trabajos o servicios forzados, matrimonio servil, mendicidad forzada, extracción ilícita de órganos o adopción irregular”. Asimismo crea un mecanismo interinstitucional e intersectorial, la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT), para la “formulación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de políticas públicas nacionales, regionales y locales, para la prevención del tráfico ilícito y la trata de personas, la atención y protección de las víctimas, y la persecución y sanción de los responsables”.

Finalmente, en la línea de las Guías de Santiago (2008), instrumento que busca mejorar la atención y protección que brindan los Ministerios Públicos a víctimas y testigos, adoptado por la XVIII Asamblea General Ordinaria de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos (entre ellos el Ministerio Público de Costa Rica), existe una Ley especial para la **Protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el Proceso Penal**<sup>24</sup>, que tiene como objetivo proteger los derechos de las víctimas, los testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, así como regular las medidas de protección extraprocesales y su procedimiento.

## Política pública

En 2008, la Corte Plena de Costa Rica aprobó como declaración de principios las **Reglas de Brasilia** sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Para su implementación ha desarrollado un conjunto de políticas específicas para cada población, encargando su ejecución a una comisión del Poder Judicial, creada para favorecer el acceso a la justicia de las personas con discapacidad y que había acogido a todos los grupos de trabajo conformados para identificar características y necesidades de las distintas poblaciones. En 2011 pasó a llamarse Comisión para el Acceso a la Justicia, la cual articula varias subcomisiones que atienden a cada grupo vulnerable.

21 Ley N°7586, aprobada por la Asamblea Legislativa el 10 de abril de 1996, modificada por la Ley N° 8925 de 20 de diciembre de 2010.

22 Ley N° 8589, aprobada por la Asamblea Legislativa el 12 de abril del 2007, como un avance en el cumplimiento de los compromisos contraídos por el Estado frente a la “Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer” (CEDAW) y, muy particularmente, en la “Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, (Convención de Belem do Para)”, ratificadas por Costa Rica en el año 1999 y 1998 respectivamente.

23 Ley N°9095, aprobada por la Asamblea Legislativa el 8 de febrero de 2013.

24 Ley N°8720, aprobada por la Asamblea Legislativa el 22 de abril de 2009.

Para desarrollar e implementar la **Política para el Acceso a la Justicia para Personas Migrantes y Refugiadas**, aprobada en el 2010, se conformó la Subcomisión con el mismo nombre.

El plan estratégico aprobado por la Subcomisión para 2013 tuvo entre sus objetivos esenciales el fortalecer los mecanismos de acceso al derecho de las mujeres migrantes y refugiadas en situación de violencia.

El proyecto en el marco del cual se inscribe el presente Modelo de Actuación forma parte de los proyectos de la Subcomisión para cumplir ese objetivo. Su ejecución está a cargo de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de la Justicia (Conamaj).

Por otra parte, en el año 2009 se actualiza el **Plan de Acción llamado Plan Nacional de Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres en las Relaciones de Pareja y Familiares** como por Hostigamiento Sexual y Violación (PLANOVI Mujer), y desarrollado por el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU). Su propósito es definir lineamientos de política pública orientados en particular a un grupo poblacional significativamente afectado por la violencia, como son las mujeres.

El objetivo general de PLANOVI es concertar respuestas simultáneas, coherentes y articuladas, a nivel interinstitucional e intersectorial, sustentadas en los enfoques de género y de derechos humanos, así como en el principio de la restitución de estos, que permita:

- La atención oportuna, integral y de calidad a las mujeres en situaciones de violencia en relaciones familiares y de pareja, así como en casos de hostigamiento sexual y violación.
- El desarrollo de acciones sustantivas y sostenidas en materia de promoción de derechos humanos y equidad de género, al igual que prevención de violencia contra las mujeres.

Como estrategia para que el PLANOVI sea operativo en el nivel local, funcionan las redes locales de coordinación de servicios en las comunidades o cantones de todo el país.

### Marco local

El Cantón de Upala cuenta con un plan de desarrollo humano y un plan estratégico municipal en el marco de una planificación regional, nacional e internacional: Estrategia Integral de Desarrollo Regional, Plan Nacional de Desarrollo (2011-2024) y Objetivos de Desarrollo del Milenio (2010, Naciones Unidas).

El **Plan de desarrollo humano 2013-2023** de la Municipalidad de Upala es el resultado de un proceso en el que participaron más de 1000 líderes comunitarios. Fue diseñado con un enfoque de derechos.

Contempla, entre sus políticas estratégicas, un área estratégico de desarrollo socio-cultural, cuyo objetivo general es promover el desarrollo sociocultural de rescate

de la identidad cultural, de los valores para el mejoramiento de la calidad de vida de las y los habitantes del cantón. Se propone como objetivo específico promover las condiciones de prevención y atención de la violencia en todas sus manifestaciones y de condiciones de vulnerabilidad y riesgo social de las y los habitantes del cantón.

Por otra parte tiene un área denominada condiciones migratorias, cuyo objetivo general es optimizar la acción institucional para el adecuado tratamiento de las personas migrantes y el ejercicio pleno de sus derechos humanos. Tiene como objetivo específico fortalecer la acción interinstitucional, organizativa y ciudadana para la adecuada atención de las personas migrantes.

Se identificaron como factores claves de éxito, entre otros: la equidad de género y la coordinación interinstitucional e intersectorial.

El **Plan estratégico municipal 2012-2017** de Upala plantea varias áreas estratégicas para el desarrollo del cantón. Una de ellas son los derechos humanos y la equidad social, que tiene como objetivo general establecer una política social participativa, inclusiva y de equidad que promueva mejores condiciones de seguridad y salud comunitaria, educación y empleo, enfocada en los grupos más vulnerables y en riesgo social, y que permita una mejor calidad de vida.

## Componentes de la estrategia



## El trabajo en red de manera articulada

La falta de recursos institucionales en la zona, las condiciones geográficas del territorio, y la pobre infraestructura social y física, obligan a las instituciones a establecer estrategias de trabajo articuladas. Se entiende trabajo en red como “el trabajo sistemático de colaboración y complementación entre los recursos locales de un ámbito territorial. Es más que la coordinación (intercambio de información), es una articulación comunitaria: colaborar de forma estable y sistemática, por evitar duplicidades, competencia entre recursos, descoordinación y potenciar el trabajo en conjunto”<sup>25</sup>. La articulación está basada en la interrelación pactada entre las diferentes instituciones que participan de este mecanismo, para llevar a término la tarea. Permite el trabajo coherente, fundamentado en principios, planteamientos metodológicos y orientaciones estratégicas similares o comunes<sup>26</sup>.

Para ello se realizó un inventario de recursos y potencialidades locales y nacionales vinculados directa o indirectamente a la temática, en los diferentes momentos de la ruta de acceso al derecho y a la justicia para las mujeres en los flujos migratorios que viven una situación de violencia. El inventario fue elaborado por la experta Bénédicte Lucas, encargada de la asistencia técnica a Costa Rica prevista en el Programa EUROsociAL II, como resultado de una misión de terreno realizada del 1 al 5 de abril de 2013, con el propósito de poner de manifiesto tanto las dificultades y necesidades detectadas como las capacidades y potencialidades de los actores identificados para participar en la ejecución del proyecto.

## Pautas de actuación específicas para atender a las mujeres migrantes, refugiadas y transfronterizas víctimas de violencia en el Cantón de Upala

Consiste en la definición de competencias, responsabilidades, compromisos y acuerdos entre las instituciones y organizaciones de la sociedad civil para dar

25 Luis Ballester, Metodología de trabajo en Red. En línea. Disponible en: <http://mx1.salesianoscam.org/DICIEMBRE2010/IX%20ENCUENTRO%20INTERAMERICANO%20DE%20OPCION%20PREFERENCIAL%202010/5.%20PONENCIA%20DE%20EXPERTOS%20TRABAJO%20EN%20RED%20E%20IMAGEN%20CORPORATIVA/5.5%20LECTURAS%25/5.5.3%20Trabajo%20Socio%20Educativo%20en%20Red%20c65lectura2.pdf>

26 Ibid.

repuesta a la problemática planteada. El presente documento describe en detalle los mecanismos y actuaciones de esas instituciones. Para su realización se convocaron las instituciones identificadas en el inventario antes citado a un taller de construcción colectiva, cuyo producto fue sistematizado en un primer borrador, el cual fue sometido a validación mediante un taller de consulta realizado el 9 de julio de 2013, así como mediante consultas personales a las autoridades competentes en algunas de las materias que aquí se proponen.

El valor agregado de las pautas de actuación específicas es que las acciones pactadas están fundamentadas en **criterios de realidad**, la realidad de Upala; **flexibilidad**, pero siempre en apego a los principios de derechos humanos y a los compromisos adquiridos por el Estado Costarricense con los convenios internacionales que ha ratificado; **complementariedad**, lo que una institución no posee, otra sí, en la que una tiene limitación, otra no, pero se comunican para sumar voluntades y recursos; **co-responsabilidad**, sustentado en la convicción que la violencia contra las mujeres es una grave violación a los derechos humanos, y que la construcción de una sociedad libre de violencia y discriminación, basada en una nueva relación entre los géneros y respeto a las diferencias, **es tarea de todos y todas**.

## Dispositivo de emergencia

El dispositivo de emergencia es parte integrante de las Pautas de actuación pero su ruta de acción difiere por razones de urgencia y nivel de riesgo de las personas. Incorpora los protocolos con los que ya cuentan las instituciones, tales como el ESME (Equipo para Situaciones Migratorias Especiales) que opera en la Dirección General de Migración; el mecanismo nacional ERI (Equipo de Respuesta Inmediata para la protección de víctimas de trata de personas), así como acciones locales y comunitarias complementarias que soportan la acción institucional e interinstitucional.

## Lugar de Atención Permanente

Se ha puesto en evidencia la necesidad de **crear un centro de atención específico** donde las mujeres adultas o adolescentes en situaciones de violencia, en cualquiera de sus formas, puedan obtener información, orientación y asistencia legal, así como un refugio temporal de 72 horas, tiempo en el cual deben realizarse las gestiones para transferirlas a los mecanismos nacionales e institucionales existentes.

Conforme a los objetivos estratégicos y de acuerdo con las necesidades detectadas antes enunciadas, la Municipalidad de Upala creará la “**Casa de los Derechos de las Mujeres**”, con una doble función:

- Información, orientación y asistencia legal a las mujeres mediante turnos de aten-

ción, en horario laboral, por las distintas instituciones involucradas en el acceso al derecho de las mujeres víctimas de violencia;

- Acogida inmediata y de corta duración de mujeres en peligro (así como a personas migrantes en peligro).

El funcionamiento de la Casa queda reflejado en las Pautas de actuación para su futura puesta en marcha.

## Dispositivo de Red de Promotoras Comunitarias

El trabajo de organización de redes de promotoras comunitarias para la prevención de la violencia contra las mujeres se soporta sobre la experiencia acumulada por Cenderos en distintas localidades del país. Esto implica que ya hay redes de mujeres migrantes y transfronterizas organizadas y operando fundamentalmente en la zona fronteriza, y su contenido de trabajo es precisamente el abordaje comunitario de la violencia contra las mujeres.

La organización de redes de promotoras es impulsada por las líderes de mujeres migrantes y transfronterizas que ya tienen un avanzado nivel de formación tanto en legislación relacionada con la prevención de violencia, como con contención psicosocial.

Se han seleccionado las comunidades “nodos”, desde donde se ha generado el proceso organizativo, en un efecto de encadenamiento y bola de nieve. Las comunidades seleccionadas corresponden a aquellas más alejadas y críticas, pensando en la prioridad que el proyecto le confiere a las mujeres migrantes y transfronterizas.

# Pautas de actuación interinstitucional e intersectorial



## Acuerdos Generales:

1. Todas las instituciones firmantes acuerdan contribuir al logro de los objetivos y metas del proyecto de acceso al derecho y a la justicia a mujeres migrantes, transfronterizas, y refugiadas que sufren violencia en cualquiera de sus manifestaciones.
2. La Municipalidad de Upala es la institución coordinadora del mecanismo de articulación a través de la Unidad de Gestión Socio Educativa.
3. La Cruz Roja Costarricense, sede Upala, será la institución que manejará la información sobre la disponibilidad de recurso humano y vehículos para ser puestos al servicio de las instituciones encargadas de atender casos de violencia en los días feriados, fines de semana y fuera de horario laboral.

4. Se realizará un rol de disponibilidad de funcionarias y funcionarios de las instituciones para atender casos de emergencia. Los roles de disponibilidad deberán ser del conocimiento de la Cruz Roja.
5. Las personas en disponibilidad deberán responder en el plazo máximo de una hora a la alerta activada por otra institución.
6. La Casa de los Derechos de las Mujeres será administrada por Cenderos en convenio con la Municipalidad de Upala.
7. El presente Modelo de Actuación no reemplaza ni sustituye los protocolos específicos que ya tienen las instituciones involucradas, sino que aporta en la respuesta articulada y coordinada a diferentes situaciones, identificadas desde el inicio y que ponen en marcha la herramienta.

## Código de actuación general

La persona profesional puede conocer de un caso de violencia contra las mujeres por dos vías: o bien directamente por la mujer o bien porque el caso le es remitido por otra profesional. La actuación puede consistir en informar, orientar, remitir, asistir o proteger a la mujer.

En todo caso, a la hora de atender a la mujer, la o el profesional debe **favorecer su empoderamiento**. El empoderamiento de una persona se produce a través de un proceso en cuatro etapas:

- **Conciencia:** La persona es consciente de ser sujeto de derecho.
- **Conocimiento:** La persona está informada sobre sus derechos y obligaciones.
- **Comprensión:** La persona entiende cuáles son el objetivo, la utilidad y los límites del(os) derecho(s).
- **Apropiación:** La persona ejerce y hace valer sus derechos.

Ese proceso requiere de la persona profesional el uso de un **lenguaje** apropiado que haga **comprensible** la tecnicidad del lenguaje jurídico y los procesos legales, así como un acompañamiento que permita a la mujer activar sus capacidades de acción (es decir sin actuar en su lugar, fuera de lo imprescindible).

Por otra parte, al tratarse de una problemática que afecta a la integridad física y/o moral de la mujer, el diálogo con la víctima debe realizarse con **sensibilidad, comprensión y paciencia**, garantizando condiciones de **privacidad**. Asimismo se debe respetar el principio de **confidencialidad**.



## Detección de la situación de violencia y evaluación del riesgo

A continuación se enumera una **lista no exhaustiva de factores que permiten detectar situaciones de violencia** contra las mujeres y definir sus características<sup>27</sup>. Pretenden servir de **indicadores para orientar** las preguntas del profesional durante la narración de la mujer atendida y facilitar la **evaluación del riesgo**.

- Solicitud previa de medidas de protección de parte de la víctima
- Irrespeto a medidas de protección impuestas anteriormente al agresor\*
- Empleo de fuerza física. El riesgo es alto si supone ahorcamientos, asfixia, sumersión, golpes y heridas graves, tirarle el carro encima, precipitarla por la escalera, envenenamiento\*
- Ataque o amenaza con arma blanca, contundente o de fuego\*
- Amenazas de muerte a la víctima\*
- La agresión tiene relación con amenazas anteriores
- Agresiones anteriores y/o condenas previas por delitos contra la integridad física o sexual\*
- Frecuencia de las agresiones
- Aumento de la frecuencia y gravedad de la violencia
- Agresiones asociadas con problemas económicos o problemas de trabajo del agresor
- Agresiones sexuales
- Historial de agresiones del agresor hacia otras personas
- Destrucción de partes o artículos de la casa
- Amenazas de quitarle a la víctima sus hijas e hijos
- El agresor es celoso, controlador o posesivo
- El agresor le prohíbe visitar o recibir visitas
- El agresor cree que tiene motivos o razones para la violencia
- El agresor culpabiliza a la víctima
- Intento o amenaza por parte del agresor de quitarse la vida en caso de separación\*
- El agresor abusa de alcohol y/o drogas
- El agresor tiene antecedentes psiquiátricos (internamiento psiquiátrico, medicación por depresión)
- El agresor ha matado a mascotas de la casa
- Acoso a la víctima
- La víctima está o ha sido retenida contra su voluntad por el agresor\*

27 Protocolo institucional de evaluación de riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relación de pareja, Ministerio Público de Costa Rica, supra, pp. 16-19 y Protocolo interinstitucional de intervención para la atención de mujeres en situación de riesgo alto de muerte por violencia del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU).

- Resistencia violenta del agresor a la intervención policial o a la intervención de otras figuras de autoridad
- La víctima tiene ideas suicidas o ha intentado quitarse la vida
- La víctima carece de apoyo de familiares, amistades, vecinos o tiene dificultades para hablar con ellos
- La víctima considera que el agresor es capaz de matarla\*
- La pareja le tiene retenido su pasaporte o documento de identidad.
- Otras situaciones que la víctima considere de riesgo (que sugieren peligro para ella)

**La comprobación de tres o más de esos indicadores o de uno de los indicadores señalados con asterisco (\*) indican una situación de riesgo alto (posible femicidio)<sup>28</sup>.**

**La situación es de mayor riesgo e implica una mayor urgencia en la intervención si:**

- La víctima está embarazada, en período de post parto o de lactancia
- La víctima tiene algún grado de discapacidad o está enferma
- La víctima es una adulta mayor

También requiere una actuación urgente y coordinada si la mujer tiene hijos o hijas menores que vivan con ella.

## Pautas a seguir por cada institución

Las pautas descritas a continuación se aplican a las intervenciones a realizar por parte de cada institución, que haya conocido del caso ya sea por denuncia directa, o bien referida por otra institución.

## Juzgado Contravencional

*El Juzgado Contravencional de Upala es unipersonal. Tiene competencia en seis materias: contravenciones, pensión alimentaria, laboral, civil, tránsito y violencia doméstica.*

En **horario hábil** (de las 7:30 a las 16:30), la jueza o el juez toma de inmediato la denuncia y dicta las medidas de protección que procedan. Valora si los hechos que relata la víctima pueden ser constitutivos de delito, ante lo cual informa a la Fiscalía.

**Fuera de ese horario, la Fuerza Pública** toma la denuncia y realiza el Acta de Actuación Policial de oficio. El acta debe ser remitida al juzgado, donde debe

28 Protocolo interinstitucional de intervención para la atención de mujeres en situación de riesgo alto de muerte por violencia INAMU, supra.

ser admitida y considerada como prueba o antecedente en caso de reincidencia. Igualmente la Fuerza Pública cumplimenta el formulario “Solicitud de Medidas de Protección contra la Violencia Doméstica”<sup>29</sup> y coordina con la jueza o el juez disponible<sup>30</sup>, para que valore la situación y otorgue las medidas de protección solicitadas y valore cuáles otorgar según sea el caso. Este formulario es enviado vía fax a Upala Centro o Guatuso (dependiendo del rol de disponibilidad), sin necesidad de que la víctima se traslade al despacho, evitando de ese modo la revictimización de la persona ofendida. Sin embargo, la jueza o el juez podrá solicitar a la Fuerza Pública el traslado de la mujer al juzgado correspondiente si considera que es necesario verificar la información.

Una vez otorgadas las medidas de protección, se hace testimonio de piezas, que se traslada a la **Fiscalía** (de inmediato, salvo si es fin de semana, cuando se traslada el lunes).

Posteriormente, se remite el oficio respectivo a la Oficina de la Mujer de la Municipalidad de Upala.

Dependiendo de la gravedad del caso, debe remitirse al Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial. Antes de proceder a ordenar el archivo anticipado del asunto en el juzgado, aún y cuando la víctima es la que lo solicita, se debe requerir la intervención de este departamento para que ejecuten un estudio y determinen si la víctima está siendo coaccionada. El archivo definitivo de la causa debe basarse en dicho informe. Los servicios más cercanos del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial están localizados en Ciudad Quesada, por lo que en casos donde se dificulte el traslado o la atención, se podrá pedir la colaboración de la Oficina Regional del INAMU en Ciudad Quesada para que las y los profesionales en psicología y trabajo social atiendan a las mujeres en Upala, de acuerdo a sus posibilidades y de forma articulada con la Red Cantonal de Prevención y Atención de la Violencia contra las Mujeres y Violencia Intrafamiliar.

### Situaciones especiales:

- Si la víctima es una mujer menor de edad o tiene hijas o hijos menores de edad se coordina con el PANI en horario hábil, o con Cruz Roja fuera de ese horario.
- Si la víctima es una mujer adulta mayor, se coordina con el Hospital de Upala para los cuidados básicos, en caso necesario solamente, para no exponer al individuo a contraer enfermedades intrahospitalarias. Si no tiene donde ubicarse, se informa al Consejo Nacional del Adulto Mayor (CONAPAM).
- Si la víctima no cuenta con redes familiares y de apoyo, y requiere alojamiento de emergencia para resguardar su vida, se contacta con la Casa de los Derechos de

29 Acuerdo tomado por el Consejo Superior en sesión N° 106-12, celebrada el 5 de diciembre de 2012, artículo LX. Deber de aplicar las Buenas Prácticas en los despachos judiciales que corresponda. Circular N° 0011-2013.

30 La disponibilidad rota semanalmente entre el Juez Contravencional de Upala, Juez Contravencional de Guatuso y Juez Penal de Upala.

las Mujeres de Upala (cuando entre en funcionamiento); en horario laboral el contacto se hace con Cenderos, y fuera de este horario a través de la Red de Mujeres Promotoras y se coordina con Cruz Roja o Fuerza Pública para el traslado.

- Si se trata de violencia doméstica o de una agresión sexual se pone en conocimiento de la Fiscalía para valorar los aspectos de índole penal.

#### En caso de condición migratoria:

Si la mujer está en condición migratoria irregular se debe recordar que la Política de Acceso a la Justicia para Población Migrante y Refugiada establece que las y los operadores judiciales deben recibir y dar el trámite respectivo, en todos los casos, a las denuncias y demandas planteadas por personas migrantes, refugiadas y solicitantes de la condición de refugio en el país, independientemente de si carecen de documentación vigente en Costa Rica que las identifique al momento de iniciar su reclamo de protección<sup>31</sup>.

En este sentido, el acuerdo del Consejo Superior en sesión N° 35-13 del 10 de abril de 2013 establece que funcionarias y funcionarios judiciales impulsarán la implementación de otros mecanismos de identificación idónea como lo puede ser la declaración jurada de la persona demandante o denunciante ante la o el funcionario, el reconocimiento de la propia parte denunciada o demandada de la identidad de la persona demandante o denunciante, u otros que los avances técnicos permitan como la toma de huellas digitales, entre otros.

Posterior a la atención inmediata, la autoridad judicial apelará a los artículos 65 al 71 de la Ley General de Migración, para evitar su deportación mientras dure el proceso judicial y tenga que movilizarse en el territorio nacional en la gestión de las medidas de apoyo que aseguren el acceso a la justicia.

Cuando se trate de una mujer en una alta condición de vulnerabilidad migratoria (posible víctima de tráfico ilícito de migrante, trata de personas o refugio), debe acogerse y activar el **ESME** ante la Dirección de Migración para que se proceda a determinar su condición y protección de acuerdo al protocolo ahí establecido, y otorgar un permiso temporal de residencia en caso de situación irregular. Para activar este mecanismo, el juzgado remitirá un oficio haciendo alusión al presente Modelo de Actuación para que se proceda a la valoración del grado de vulnerabilidad de la mujer en situación de violencia y se active este mecanismo. Igualmente desde el juzgado se puede solicitar al consulado respectivo que se extienda documento de identidad para la persona.

Finalmente debe considerarse que la jueza o el juez tiene la potestad de solicitar al **IMAS** que por un tiempo determinado, se brinde apoyo y/o subvención económica para cubrir gastos básicos de la víctima y su familia.

31 Política Institucional para el Acceso a la Justicia por parte de la Población Migrante y Refugiada, aprobada por Acuerdo de Corte Plena, en la sesión N° 32-10 celebrada el 8 de noviembre de 2010.



## Fiscalía

*La Fiscalía de Upala cumple la misión atribuida al Ministerio Público de ejercicio de acción penal por medio de la persecución penal, por lo cual está obligado a realizar la investigación preparatoria en los delitos de acción pública, con el apoyo del Organismo de Investigación Judicial.*

Cuando se recibe un caso de violencia doméstica o agresión sexual se valora si es constitutivo de delito y se determina de qué tipo, conforme a la legislación vigente (Ley de Penalización de la Violencia contra la Mujer, Código Penal).

Se traslada a la mujer al **Hospital Enrique Baltodano Briceño** en Liberia para examen médico forense a efectos probatorios. En caso de agresión sexual, la valoración se realiza en el Complejo de Ciencias Forenses en San Joaquín de Flores de Heredia, y posteriormente, si procede, es llevada al **Hospital México** en San José para que le sean administrados antiretrovirales (ya que no se cuenta con ello en el área de salud de Upala)<sup>32</sup>.

Previa valoración por la Fiscalía, se remite el caso a la **Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito de San Carlos**, con el apoyo del OIJ. Si fuera necesario, se pide el apoyo de **Fuerza Pública** o de **Cruz Roja** para los traslados.

La Fiscalía deberá abogar porque la jueza o el juez dicte las medidas cautelares con base a todo el historial de violencia vivido por la mujer, no solamente al hecho concreto. Esto hace relevante que la Fuerza Pública siempre levante el Acta de Actuación Policial ante un llamado por violencia y lo refiera al juzgado. Esta información se archivará y podrá utilizarse como prueba.

Cuando la competencia judicial no proceda, se remite el asunto a las otras instancias del mecanismo, bien sea a la **Red de Mujeres Promotoras**, a **Cenderos** o a la **Unidad de Gestión Socioeducativa** de la Municipalidad de Upala.

## Organismo de Investigación Judicial (OIJ)

*La Oficina Regional del OIJ actúa como organismo auxiliar asesor y de consulta del Juzgado Penal y de la Fiscalía en la investigación, descubrimiento y verificación científica de los delitos y de sus presuntos responsables.*

Actúa a solicitud de la Fiscalía en caso agresión sexual. Si fuera necesario, se pide el apoyo de **Fuerza Pública** o de **Cruz Roja** para los traslados.

32 Una gestión está en curso para que las mujeres sean atendidas en el nuevo servicio integrado del Hospital de Liberia.

### Situaciones especiales:

Ante sospecha fundada de una situación de tráfico ilícito de migrantes se coordinará con el ERI para la protección de víctimas de trata de personas por medio de la Secretaría Técnica de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT), bajo la Dirección General de Migración y Extranjería. Así mismo se coordinará con la **Unidad Especializada del OIJ en San José** para recibir el apoyo que corresponda para las investigaciones y con el ESME. En ambos casos existen protocolos específicos para determinar la condición de las personas y brindar la protección y la atención que corresponda.

De manera periódica las autoridades de la Oficina de Planes y Operaciones, desde San José o en la persona del Analista Regional, presentarán al Consejo Cantonal de Coordinación Interinstitucional y a los firmantes del presente documento los datos sobre la criminalidad en Upala y todas sus variables y pondrá a disposición de las autoridades locales estas bases de datos. Desde la Oficina de Planes y Operaciones se solicitará al Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) que incluya en la encuesta de hogares 2014 el tema de la violencia contra la mujer.

## Juzgado Penal

*El Juzgado Penal, unipersonal, conoce los casos delictivos (violencia, penal juvenil, penal) que ocurren en Upala y Guatuso. Por Directriz de la Corte Suprema, se comparte disponibilidad con los Juzgados Contravencionales de Upala y Guatuso.*

**Cuando la Fuerza Pública comunica a la jueza o el juez la situación que se está presentando, esta persona:**

- Procede a valorar la gravedad de la situación y da las primeras directrices a los miembros de la **Fuerza Pública**, que pueden ser en dos sentidos: a) El traslado de la víctima al despacho judicial en casos de gravedad, o b) Que sea la misma policía la que se encargue de tomar el relato de solicitud de medidas de protección y las peticiones a la víctima, levantar un parte policial donde registre de manera detallada su actuación. Dicho parte debe contener al menos los siguientes puntos: datos de identificación de las partes (víctima, agresor, testigos y de las autoridades actuantes), descripción detallada de los hallazgos y lo observado al momento de llegar al suceso, registro literal del testimonio de la víctima, registro de su actuación). Se remite dicha información a la jueza o el juez vía fax, y en caso de total imposibilidad vía telefónica, dejando constancia de la llamada.
- Ordena la detención del presunto agresor de inmediato, a efecto de que cese la agresión en su caso y para poder notificarle en forma personal las medidas que se ordenaron.



- Dicta la resolución pertinente y remite la documentación respectiva a la Fuerza Pública que se está haciendo cargo de la situación, sea por medio de fax o bien por medio del vehículo oficial para que se traslade hasta la zona y proceder a las notificaciones pertinentes.
- En caso de agresión física a la víctima, ordena el traslado de ella al centro de salud más cercano para la valoración respectiva y de inmediato se comunica a la Fiscalía disponible para que valore los aspectos penales.
- El día siguiente hábil remite las diligencias al Juzgado Contravencional que corresponda a efecto de que continúe con los procedimientos legales respectivos. En caso que el agresor se encuentre detenido o en prisión preventiva, se informa a la Fuerza Pública y a la víctima cuando queda en libertad.

## Defensa Pública

*La Defensa Pública de Upala brinda asesoría y representación jurídica a personas que carecen de recursos económicos suficientes para contratar a una abogada o abogado particular. Tiene competencia en las siguientes materias: penal, penal juvenil, pensiones, disciplinario, contravenciones.*

La intervención de la Defensa Pública puede darse desde varias perspectivas:

### En materia alimentaria:

Cuando se interpone una demanda alimentaria, se aplica lo dispuesto en la Circular Interna N°03-2011 que promueve que la atención sea expedita, efectiva y sin obstáculos de ningún tipo. Independientemente de la condición migratoria de la persona que requiere de los servicios de la Defensa Pública para la interposición de una demanda alimentaria, la atención se le brinda y en adición a lo que atañe al proceso alimentario, se le da las recomendaciones del caso y se hacen las coordinaciones interinstitucionales para tratar de encontrar soluciones integrales a los problemas que pueda enfrentar.

### En materia penal:

- **Cuando la mujer migrante es la imputada:** Cuando una mujer víctima de violencia es investigada o acusada por la comisión de un delito y solicita la representación de la Defensa Pública, se analiza el caso y se procede a requerir una intervención del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial para determinar si en el supuesto actuar de la imputada puede mediar una situación que socave su libre voluntad y genere una causa de justificación o de exculpación, las cuales podrían exonerarla de responsabilidad o de punibilidad.
- **Cuando la mujer migrante es la víctima:** En los casos en los que la Defensa Pública representa al supuesto agresor, a éste se le asesora para que trate de eliminar sus

posibles conductas inadecuadas en contra de la víctima, así como también se procura la obtención de resultados procesales que sean beneficiosos para el imputado y, que a la vez, eviten cualquier tipo de revictimización o afectación para la víctima.

La defensora o el defensor coordinará acciones con Cenderos a efectos de referir, cuando se cumplan los requisitos, a hombres que deseen incorporarse a grupos de autoayuda.

## Fuerza Pública

*La Fuerza Pública de Costa Rica tiene una Delegación en el Cantón de Upala que se compone de 285 policías, repartidos en 18 puestos policiales, con dos vehículos. Actúa en prevención, así como en acompañamiento y protección de las y los ciudadanos. Cuenta con un Programa de Prevención de la Violencia Intrafamiliar, con un componente de capacitación a sus miembros, y otro de sensibilización en las comunidades.*

En todas las intervenciones realizadas deberá tenerse en cuenta el Protocolo de Intervención Policial en situaciones de violencia doméstica y la política sobre agentes contra la violencia.

### En caso de agresión contra una mujer las y los oficiales de la Fuerza Pública:

- Se ponen inmediatamente a disposición de la persona agredida y garantizan su seguridad, neutralizando al presunto agresor.
- Decomisan las armas en poder del presunto agresor.
- Ponen al presunto agresor a disposición la Fiscalía antes de cumplirse las 6 horas de detención.
- Registran con precisión la situación de riesgo existente y la intervención realizada en un informe policial.
- Si la víctima requiere valoración médica se coordina con el Área de Salud del Hospital de Upala.
- Facilitan transporte y acompañamiento a la víctima para declarar ante la Fiscalía.
- En caso que la mujer no desee declarar en ese momento o interponer denuncia, interponen la denuncia con base en los hechos que constan en el informe policial, y se coordinan con Cenderos para su canalización al dispositivo de promotoras.
- Coordinan con la promotora de su localidad, a efectos de que se brinde apoyo emocional a la mujer y sus hijas e hijos si fuese el caso, así como para coordinar refugio en caso de que la vida de esa mujer esté en riesgo.
- Dan seguimiento a la denuncia interpuesta en sede judicial e incorporan la información al registro de agresores, que permitirá a la Fuerza Pública dar seguimiento a las situaciones de reincidencia y alto riesgo e informar al Juzgado Contravenacional (competente en materia de violencia doméstica) o a la Fiscalía sobre la situación. Este registro debe contener la siguiente información: nombre, cédula,

dirección, profesión u oficio, lugar de trabajo, tipos de agresiones y gravedad de las mismas, indicadores de riesgo, existencia de medidas de protección, irrespeto de medidas de protección, número de eventos de que se tiene conocimiento y número de eventos en que la Fuerza Pública ha intervenido.

- Si no existiera prisión preventiva contra el agresor o éste quedara libre por cualquier otra circunstancia, ofrecen a la persona afectada la posibilidad de un albergue. Para ello se comunican con la **Casa de los Derechos de las Mujeres** (cuando esté en funcionamiento); en horario laboral el contacto se hace con Cenderos, y fuera de este horario a través de la **Red de Mujeres Promotoras** que coordina con Cruz Roja para el traslado, manteniendo la confidencialidad sobre el lugar donde se encuentra la mujer. En caso de ser necesario un alojamiento fuera de la zona, se puede solicitar el apoyo del **Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) para que la mujer sea albergada en uno de sus centros.**
- En caso que la persona afectada no se traslade a un albergue, realizan rondas periódicas por su domicilio y diseñan con ella un plan de apoyo policial de emergencia.
- Orientan a la víctima sobre un plan de seguridad que le permita pedir ayuda, coordinando siempre con la **Red de Mujeres Promotoras**, en caso de que sea sorprendida en su casa o en cualquier lugar por el agresor.
- Indican a la persona la importancia del acompañamiento familiar, ya que en estos casos es vital para la víctima recurrir a personas de su confianza. Le brindan información sobre las **Redes Comunitarias** y ponen el caso en conocimiento de **Cenderos**.
- Brindan a la víctima seguimientos preventivos siempre y cuando así lo amerite.

**En los casos de violación o abuso sexual de personas menores de edad**, las y los oficiales de la **Fuerza Pública** actúan de acuerdo con el Protocolo de Intervención Policial en casos de abuso sexual y violación, consignan los hechos en un informe policial e inmediatamente coordinan con la **Fiscalía** y el **PANI**.

**En caso de desobediencia de medidas de protección**, las y los oficiales detienen al agresor y lo ponen a disposición de la **Fiscalía**, entregando una copia del registro de antecedentes de agresión del detenido, si se cuenta con él.

**En caso de riesgo alto (posible femicidio)**, se procede de inmediato al resguardo de la mujer, se levanta o consigna un acta de observación recopilando datos que pueden ser de interés para el **OIJ**, lo cual se adjunta al informe policial donde se narran todos los hechos o acontecimientos. Fuerza Pública debe coordinar con el ESME a través de la **Dirección de Migración** cuando se trata de mujeres migrantes.

## Cruz Roja

*La Cruz Roja, organización internacional humanitaria, brinda en Upala asistencia en situaciones de emergencias y desastres y lleva a cabo actividades de promoción y divulgación de derechos.*

Si conoce de un caso de violencia por medio del número de teléfono de emergencia 911, la ambulancia se traslada al lugar de los hechos para brindar primeros auxilios.

Se procede a realizar las **actuaciones de abordaje**. Si se trata de una persona menor de edad, coordina con el responsable del mismo para que esté presente en la atención, o en su defecto con Fuerza Pública.

Se procede a la **revisión primaria**: 1. Vía aérea y control de la columna cervical (Nivel Básico y Avanzado). Se le pedirá al paciente que hable y si no es capaz de hacerlo se aplicara el V.O.S. (Ver, Oír, Sentir la ventilación: Ver el levantamiento del abdomen; Oír el sonido que proviene de la boca y Sentir el aliento de su boca para evaluar su respiración); 2. Ventilación; 3. Circulación y control de sangrados.

**Se traslada la paciente al Hospital de Upala si la situación lo requiere.**

Debe acompañarla los responsables de la misma o un familiar mayor de edad.

Al llegar al Hospital se entrega la paciente al médico responsable en ese departamento con el historial del caso y la atención realizada por el personal de la Cruz Roja Costarricense.

Finalmente **cuando se retorna a la Base de la Cruz Roja** se termina de llenar la hoja de atención del paciente y se reporta al despachador local y al 911, si el incidente fue despachado por ellos.

**En caso de que la víctima requiera alojamiento de emergencia**, se activa el dispositivo de la **Casa de los Derechos de las Mujeres**, de oficio y con el apoyo de la Red de Mujeres Promotoras. Cuando las demás instituciones firmantes lo solicitan, se activa el dispositivo de acogimiento de emergencia de la Casa (casos que se producen fuera del horario laboral de la Casa).

## Equipos básicos de atención integral (EBAIS) y Hospital de Upala

*Upala cuenta con servicios de salud de atención primaria por medio de once EBAIS y treinta y nueve Puestos de Visita Periódica, y del segundo nivel por medio de un centro hospitalario con algunas especialidades básicas, el Hospital de Upala. No se cuenta en el Cantón de Upala con un centro hospitalario que ofrezca todas las especialidades (tercer nivel de atención), entre otras atención psicológica.*

Cuando la víctima acude directamente a los servicios de salud, se realizan las coordinaciones necesarias según el caso.

**En caso de agresión física**, el personal sanitario ofrece atención integral de emergencia. Si existe un riesgo de muerte esta atención es inmediata.

**En caso de agresión sexual**, el personal sanitario ofrece atención integral inmediata con apoyo psicológico. Pone el caso en conocimiento de OIJ, que activa el



sistema del Protocolo interinstitucional de atención integral a víctimas de violación sexual en edad joven y adulta.

**En ambos casos:**

- Se evalúa la situación de riesgo. Si el riesgo es alto (posible femicidio), se pone en conocimiento de la Fuerza Pública.
- Se informa a la mujer que puede dirigirse al Juzgado Contravencional para medidas de protección y la Fiscalía para denunciar delitos.
- Se informa a la mujer que puede recibir apoyo de Cenderos o de la Oficina de la Mujer de la Municipalidad, así como del PANI si tiene hijos.
- Si necesita acogida de emergencia se la vincula con la Casa de los Derechos de las Mujeres contactando con Cenderos en horario de laboral o con la Red de Mujeres Promotoras fuera de ese horario (quienes coordinan con Cruz Roja o Fuerza Pública para su traslado).
- Si la mujer prefiere o debe permanecer en su casa, se la vincula con la Fuerza Pública para que establezca con ella un plan de seguridad.
- Si se trata de una persona menor de edad se activa el protocolo específico sobre niña o niño agredido(a).

**Requisitos para la atención sanitaria:**

La legislación en materia de salud exige a las personas usuarias, para ser atendidas por los servicios de salud, una cédula de identidad o un documento similar idóneo, una orden patronal y un carné de asegurado al día, excepto en situaciones de emergencia (riesgo para la vida).

Lo anterior significa que si el médico no determina que se trata de una emergencia, la paciente debe acudir al servicio competente para validación de derechos, para que se le autorice la consulta. Si, al contrario, se determina una emergencia, la paciente recibe la atención inmediata necesaria, y posteriormente se le requiere la validación de sus derechos. En ese último caso, si no cuenta con identificación, ni seguro médico general, ni es beneficiaria del seguro estatal por condición de pobreza, deberá abonar el pago del servicio, fijándose para ello un tiempo prudencial.

## Patronato Nacional de la Infancia (PANI)

*La Oficina del PANI, institución nacional pública autónoma, vela en Upala por la protección especial de la madre y de la persona menor de edad, ofreciendo servicios en materia de prevención y promoción (consultoría de derechos, acciones de fiscalización preventiva y correctivas, proyectos de prevención y promoción) así como atención y protección especial de los derechos de los niños, niñas y adolescentes (atención psicosocial con recepción de denuncias, gestión de alternativas de protección...).*

Cuando la **Jueza o el Juez Contravencional**, la **Fiscalía** o la **Fuerza Pública** ponen en conocimiento del PANI un caso de una **adolescente menor de edad, víctima de violencia o en peligro**, o de niños o niñas menores cuya madre es víctima de violencia o en peligro, si el caso es de competencia de la Oficina de Upala (lugar de procedencia de la menor aislada o de la madre), se reubica la adolescente o a los hijos o hijas menores en un lugar de acogimiento, previo estudio psicológico interno y/o chequeo médico externo por parte del **Hospital de Upala** si procede.

**Si la víctima tiene recursos familiares seguros**, se contacta con la familia para el acogimiento. En caso de dificultades para ubicar un familiar, se contacta con la **Red de Mujeres Promotoras**.

**Si no hay recurso familiar** se busca una alternativa en albergues: **ONGs, hogares solidarios de emergencia** (única opción para menores indocumentados).

Si no se encuentra alternativa para la adolescente o si la madre (adulta) también requiere alojamiento de emergencia con o sin sus hijos, se contacta con la **Casa de los Derechos de las Mujeres** (cuando esté en funcionamiento; en horario laboral el contacto se hace con Cenderos, y fuera de este horario se hace vía Cruz Roja o Fuerza Pública).

Se coordinan los traslados a lugares de reubicación con **Fuerza Pública** si es en Upala o otra zona de Costa Rica. El PANI no puede decidir repatriación de menores de edad, si no es con el consentimiento y decisión de la madre víctima de violencia. Debe considerarse además el derecho de la niña y el niño a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que lo afectan. Esto incluye el derecho a ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que le afecte (Artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño).

Los casos de madres adultas víctimas de violencia se ponen en conocimiento de la **Unidad de Gestión Socio-Educativa** de la Municipalidad de Upala o de Cenderos para seguimiento.

**Cuando se trata de menores o madres indocumentadas** se les acompaña a la **Dirección de Migración** o se les vincula con **Cenderos** para que realicen dicho acompañamiento.

Asimismo, el PANI puede dictar las medidas administrativas, en especial de protección, fijados en los artículos 135 a 137 del Código de la Niñez y Adolescencia.

Posteriormente, se hace un seguimiento, con apoyo del Juzgado.

## Cenderos

*La Fundación de Derechos Sociales del Migrante (Cenderos) es una organización que se especializa en trabajo de prevención y atención a mujeres migrantes, y mujeres transfronterizas y sus familias en situación de violencia basada en género. Tiene programas permanentes de apoyo psicosocial a mujeres, adolescentes, y*

*también hombres vinculados a la vida de las mujeres partes del proceso. Articula redes comunitarias de apoyo a mujeres y sus familias en los distritos de Upala y en las comunidades nicaragüenses vecinas de Upala.*

Cenderos administra la **Casa de los Derechos de las Mujeres** y activa el dispositivo de acogimiento de emergencia en horario laboral. La Red de Mujeres Promotoras constituye un recurso para las situaciones de emergencia y se coordina con Cruz Roja para dar acceso al alojamiento de la Casa fuera del horario laboral de la misma.

**Cuando, en las comunidades, se identifica una mujer en situación de violencia**, se le vincula a las promotoras del lugar, éstas se comunican con la **Fuerza Pública** o con la **Cruz Roja** para realizar el traslado a la Casa, si la situación así lo requiere.

**Si el caso no fuese de emergencia**, las promotoras pueden acompañar a la mujer a la oficina de Cenderos o a la Casa para recibir acompañamiento psicosocial y asesoría legal, si así lo desea, y ser integrada a diferentes grupos de apoyo y grupos de autoayuda que Cenderos promueve.

Cuando la mujer ha tomado la decisión de pedir medidas de protección ante el Juzgado Contravencional o denunciar los hechos ante la Fiscalía, se la puede acompañar a la autoridad correspondiente.

**Se valora la necesidad de alojamiento de emergencia** y se activa el dispositivo de la **Casa** si procede. En caso de ser necesario un alojamiento fuera de la zona, se puede solicitar el apoyo del INAMU para que la mujer sea albergada en uno de sus centros.

**Si se trata de una menor**, se la vincula con el PANI.

**Si se trata de una mujer indocumentada**, se coordina con la Dirección de Migración, y con el IMAS, para apoyar el proceso de documentación apoyándose en los mecanismos previstos para tal fin.

Para acompañamiento y seguimiento, Cenderos se apoya en la Red de Mujeres Migrantes y en la Red de Mujeres Promotoras.

**Cuando la situación requiere una asistencia integral a largo plazo**, Cenderos da traslado del caso a la Unidad de Gestión Socio-Educativa para que elabore un plan de desarrollo personal, y se realicen las coordinaciones necesarias con otras instituciones estatales.

Apoya en la creación de grupos de autoayuda a partir de las mujeres promotoras formadas para realizar esta tarea.

Realizará acciones de prevención de violencia en las comunidades realizando trabajo con hombres en temas de masculinidad, y establecerá coordinaciones con Fiscalía y Defensa Pública para que algunos hombres, que cumplan con los requisitos establecidos por Cenderos, puedan participar de grupos de autoayuda.

## Unidad de Gestión Socio-Educativa de la Municipalidad (UGSE)

*Instaurada en cumplimiento del Plan Estratégico Municipal 2012-2017, la Unidad de Gestión Socio-Educativa agrupa servicios sociales que se brindan desde la Municipalidad para una intervención conjunta e integral en beneficio de las personas en condición de vulnerabilidad (Oficina de Atención Ciudadana, Biblioteca Municipal, Ventanilla Única de Juventud, Empleo y Migración/punto-e, Oficina de la Mujer, etc.).*

*La Oficina de la Mujer (OFIMU) constituye un espacio de servicios de información, orientación y atención a las mujeres con énfasis en violencia intrafamiliar y difusión de derechos.*

**Cuando otra institución le remite una mujer víctima de violencia**, la Unidad de Gestión Socio-Educativa elabora un plan personal de desarrollo, según el índice de vulnerabilidad.

Se pone en contacto con:

- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), para contemplar posibilidad de beneficios económicos, vinculados con su proyecto de vida.
- Instituto Nacional de Aprendizaje, a fin de valorar la posibilidad de formación técnica.
- Oficina de la Mujer, para una atención directa y procesos de fortalecimiento personal (talleres recreativos, educación con amor, modificación conductual, manejo del autocontrol dentro del núcleo familiar con agresores pasivos y activos, talleres a madres adolescentes, desarrollo de la autorrealización después de vivir un ciclo de violencia). La identificación de cada historial clínico y familiar permite brindar resolución socioeconómica desde ayudas mixtas y de vivienda.
- Proyecto Esperanza Joven, para valorar asesoría para continuar con estudios universitarios.
- Ministerio de Educación Pública, información sobre Programa Educación Abierta, tutorías y préstamo de libros.
- Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), para apoyo en atención psico-social o asesoría legal.

Los casos que lleguen a la **OFIMU** deberán ser coordinados en el marco de estas Pautas de actuación, en particular con los juzgados y las redes comunitarias. Para la solicitud de medidas que no son de protección, se remite al Juzgado de **Familia de San Carlos**.



## Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)

*La Oficina del IMAS en Upala asume la misión atribuida a esta institución nacional pública: mejorar la calidad de vida de las personas en condición de vulnerabilidad y extrema pobreza, mediante ayudas económicas.*

Se priorizan las **jefas de hogar** (en general) **víctimas de violencia** para el otorgamiento de beneficios económicos y capacitación (se puede conformar un grupo especial de mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar, que con un subsidio puedan tener acceso a terapia grupal).

En casos excepcionales referidos por varias instituciones, cuando se trata de una mujer indocumentada, sin otra persona del hogar documentada se puede ofrecer un beneficio económico condicionado a la legalización de su situación en el plazo de seis meses.

En el marco del dispositivo ESME, brinda el apoyo económico necesario para las mujeres en situación de violencia, a fin de que puedan afrontar el proceso de manera autónoma, tendiente a su empoderamiento, coordinando para ello con el INAMU, la Unidad de Gestión Socio-Educativa y Cenderos. Responde asimismo a la solicitud judicial de prestar ayuda a mujeres que deban sostener procesos judiciales y no cuentan con los medios económicos para ello.

## Dirección General de Migración y Extranjería

*La Oficina Regional de la Dirección General de Migración y Extranjería en Upala presta los siguientes servicios, en horario laboral: recepción de solicitudes (residencia permanente, temporal o categoría especial, cambio de categoría migratoria, cambio de condición, modificación de apellidos, modificación de estado civil, reconocimiento de empresas, prórrogas de turismo, estatus migratorio y trámites varios); información sobre trámites y recepción de denuncias. Por otra parte, integra un dispositivo específico para las situaciones migraciones especiales (trata de personas, tráfico ilícito de migrantes y refugio).*

Cuando se remita a la Dirección de Migración un caso de una mujer con alta condición de vulnerabilidad migratoria o se sospeche una situación migratoria especial (posible tráfico ilícito de migrante; trata de personas o refugio), se realiza la siguiente coordinación policial, conforme al protocolo de actuación del **Equipo para Situaciones Migratorias Especiales (ESME)**<sup>33</sup>:

<sup>33</sup> Protocolo de Actuación del Equipo para Situaciones Migratorias Especiales (ESME), Dirección General de Migración y Extranjería, julio de 2010.

- Activación por situación de posible tráfico ilícito de migrantes: ante sospecha fundada de una situación de tráfico ilícito de migrantes se alertará como primer respondedor a la Policía Profesional de Migración, instancia que se encargará de realizar las labores de inteligencia, tomando las medidas necesarias para salvaguardar la integridad de terceros. En caso que se detecten necesidades especiales de carácter humanitario, se coordinarán acciones inmediatas con la Unidad sobre Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas (UTT).
- Activación por situación de posible trata de personas: ante sospecha fundada de una situación de trata de personas se alertará como primer respondedor a la UTT, desde donde se activará el respectivo Protocolo de Equipo de Respuesta Inmediata, lo que implica la respectiva generación de información dirigida a las autoridades judiciales correspondientes para lo que corresponda. Dicha unidad podrá coordinar directamente con la Policía Profesional de Migración, lo que se determine necesario, en cuanto al mandato de asistencia oportuna e inmediata para aquellas situaciones que así se determinen. La UTT coordinará las acciones necesarias con la Unidad de Refugio para aquellos casos, en que además de esa particularidad, puedan calificar como situaciones en esa materia.
- Activación por situación de posible refugio: ante el reporte de una situación en la que medie solicitud de refugio se alertará como primer respondedor a la Unidad de Refugio, desde donde se coordinarán las acciones correspondientes en esa materia. Dicha unidad podrá coordinar directamente con la Policía Profesional de Migración lo que se determine necesario en cuanto al mandato de asistencia oportuna e inmediata para aquellas situaciones que así se determinen, o bien con la Unidad sobre Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas en caso, que además de esa particularidad, puedan detectarse elementos de una posible situación de trata de personas.

El ESME realizará las coordinaciones pertinentes con el PANI para abordar todos aquellos casos que refieran a personas menores de edad.

Deberá también coordinarse con el INAMU, el Consejo Nacional de Rehabilitación, Agencias de Cooperación Internacional vinculadas al Sistema de Naciones Unidas, Organizaciones No Gubernamentales, así como cualquier otra instancia que permita garantizar los derechos de las personas que sean intervenidas por el Equipo. Lo anterior en pleno apego a los enfoques de derechos humanos, género, niñez y adolescencia y de multiculturalidad.

**Según la situación de vulnerabilidad presentada y las posibilidades de regularización,** se recomendará la regularización migratoria de la persona, en caso de así requerirse por contar con los elementos para ello o por razones de humanidad.



## Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)

*El INAMU es una institución pública que promueve y protege los derechos humanos de las mujeres, mediante sus servicios de capacitación, asesoría y atención psico-social y legal, así como la coordinación y el seguimiento de la política nacional para la prevención y atención de violencia contra las mujeres y la violencia intrafamiliar y la política de igualdad y la equidad de género, con el fin de contribuir a la construcción de una sociedad justa e igualitaria que garantice la equidad de género y el derecho a una vida libre de violencia.*

En el Cantón de Upala no tiene presencia física, sino a través de la **Unidad Regional Huetar Norte** con Oficina en **Ciudad Quesada**. Estará presente en el cantón, de acuerdo a las posibilidades del personal en tareas de **prevención, educación y atención** en forma mensual y con el apoyo de la Red Cantonal Prevención y Atención de la Violencia contra las Mujeres y Violencia Intrafamiliar, para establecer las articulaciones pertinentes y vincularse a las necesidades específicas de las mujeres.

## Dispositivo de Redes de Mujeres Promotoras

*Son mujeres líderes de sus comunidades, que están formadas para trabajar en la prevención y atención a otras mujeres que están en situación de violencia, en cualquier de sus manifestaciones. Para el arranque de este mecanismo se han constituido 23 puntos que corresponden a igual número de comunidades. En cada punto trabaja un equipo de al menos tres promotoras. Las redes tienen la característica que son redes transfronterizas, es decir, están organizadas en ambos lados de la frontera, lo que garantiza la protección de mujeres que buscan refugio cruzando el límite fronterizo.*

Reciben y atienden a víctimas de violencia. Esta atención puede derivarse en dos acciones:

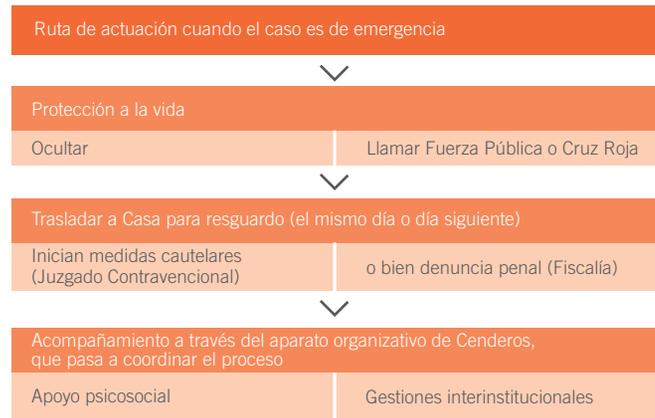
- Prestar asesoramiento legal y apoyo psico-social.
- Acompañar el proceso de solicitud de medidas de protección o presentar denuncia ante instancias formales (Juzgado Contravencional, Fiscalía) así como el desarrollo del proceso para resolver un caso.

Realizan en su comunidad un seguimiento a cada caso en particular verificando que la violencia contra la víctima haya cesado y se encuentre fuera de peligro.

Realizan acciones comunitarias de prevención y educación.

Informan sobre derechos y mecanismos de acceso a los derechos.

Coordinan con la Fuerza Pública en sus comunidades para traslados, protección de las mujeres, niñas y adolescentes en riesgo.



### Mapa de ubicación de las Redes de Mujeres Promotoras



## Gestión del mecanismo y seguimiento

Se forma una Comisión de Seguimiento a efectos de control de la aplicación del Modelo de Actuación antes descrito y observación del funcionamiento de la Casa de los Derechos de las Mujeres.

La Comisión está integrada por una o un representante de cada institución firmante del presente documento, designado según las normas internas de cada institución. Se reúne cada dos meses. Revisará los casos atendidos y la forma en que fueron resueltos, para extraer aprendizajes.

Deberá nombrarse un equipo ejecutivo, que en principio lo coordinará la Municipalidad de Upala, con el apoyo de Cenderos.

**Redacción:** Bénédicte Lucas, consultora IDLO e instituciones participantes.

## Instituciones participantes

### Cenderos

Nombre, Apellido \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### Municipalidad de Upala

Nombre, Apellido \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### Juzgado Penal de Upala

Nombre, Apellido \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### Juzgado Contravencional de Upala

Nombre, Apellido \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Fiscalía de Upala**

Nombre, Apellido

Cargo

Firma

**Organismo de Investigación Judicial**

Nombre, Apellido

Cargo

Firma

**Defensa Pública de Upala**

Nombre, Apellido

Cargo

Firma

**Fuerza Pública de Upala**

Nombre, Apellido

Cargo

Firma

**Oficina de la Dirección General de Migración y Extranjería en Upala**

Nombre, Apellido

Cargo

Firma

**Área de Salud del Hospital de Upala**

Nombre, Apellido

Cargo

Firma



**Oficina del Patronato Nacional de la Infancia en Upala**

Nombre, Apellido

Cargo

Firma

**Instituto Mixto de Ayuda Social en Upala**

Nombre, Apellido

Cargo

Firma

**Cruz Roja**

Nombre, Apellido

Cargo

Firma

**Instituto Nacional de la Mujer**

Nombre, Apellido

Cargo

Firma

# 4 Anexos

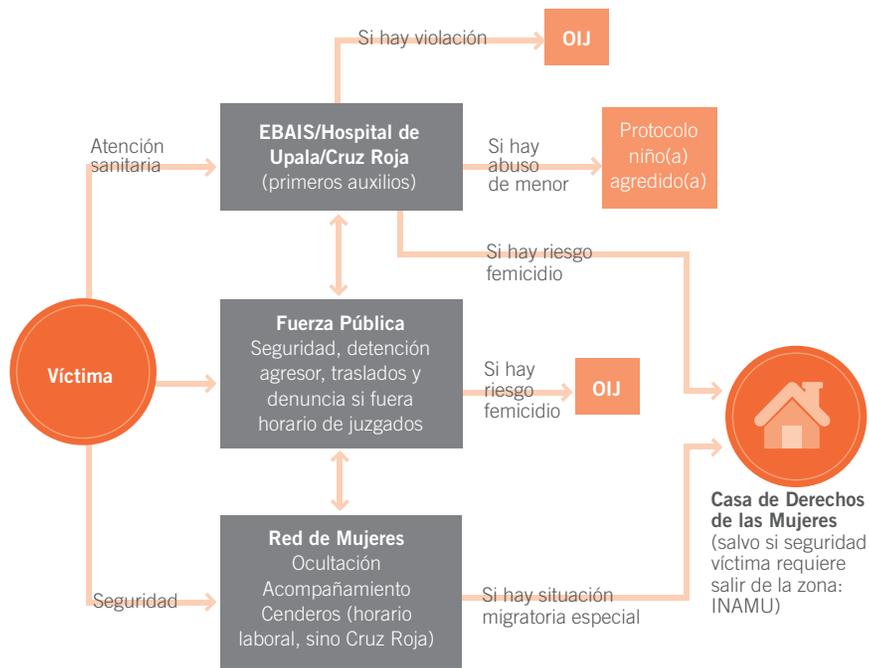


## Glosario de acrónimos

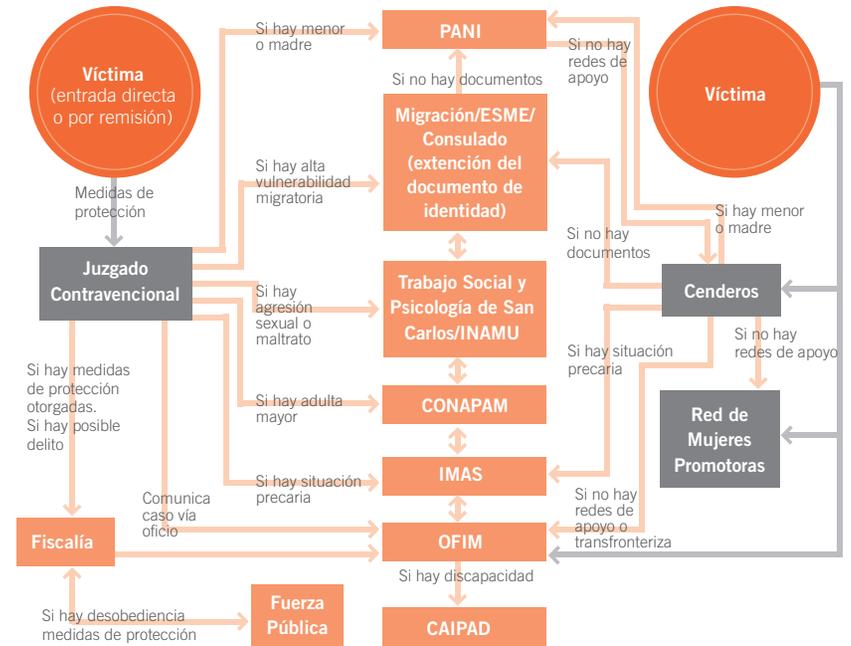
- CAIPAD:** Centro de atención integral para personas con discapacidad  
**CONATT:** Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas  
**EBAIS :** Equipos básicos de atención integral  
**ESME:** Equipo para Situaciones Migratorias Especiales  
**ERI:** Equipo de Respuesta Inmediata  
**INAMU:** Instituto Nacional de la Mujer  
**IMAS:** Instituto Mixto de Ayuda Social  
**OFIM:** Oficina de la Mujer (Municipalidad de Upala)  
**OIJ:** Organismo de Investigación Judicial  
**PANI:** Patronato Nacional de la Infancia  
**UGSE:** Unidad de Gestión Socio-Educativa (Municipalidad de Upala)  
**UTT:** Unidad sobre Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas

# Ruta de atención

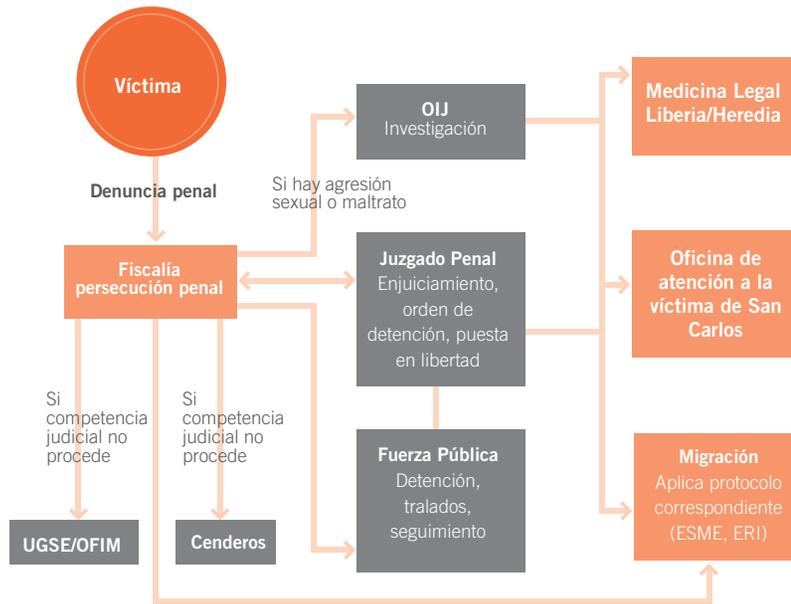
## Ruta de atención en 1ra línea si es emergencia



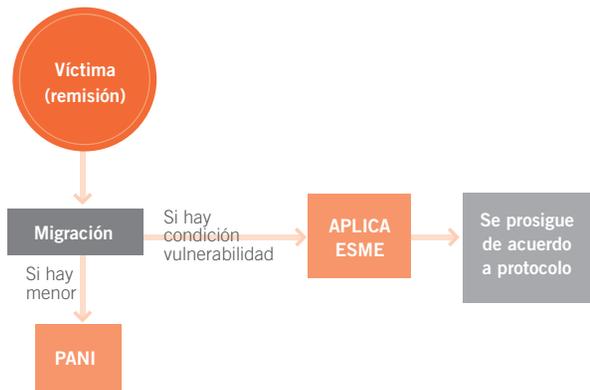
## Ruta de atención en 2da línea si es emergencia o en 1ra línea si no es emergencia (1/2)



### Ruta de atención en 2da línea si es emergencia o en 1ra línea si no es emergencia (2/2)



### Ruta de atención en caso de situación migratoria especial



## Directorio y horarios de atención

Institución	Nombre y apellidos de persona contacto	Cargo	Horario laboral y teléfono
<b>Cenderos</b>	Gabriela Ortega	Coordinadora Oficina Upala	<b>Horario:</b> 07:30 a 16:30 <b>Teléfono:</b> 2470-2122; 8918-1223
<b>UGSE Municipalidad de Upala</b>	Karla Beltrán Rodríguez	Coordinadora Unidad de Gestión Socio-Educativa	<b>Horario:</b> 07:30 a 16:30 <b>Teléfono:</b> 2470-0157 Ext. 229
<b>OFIM Municipalidad de Upala</b>	Guerlyn Calderón	Oficina de la Mujer	<b>Horario:</b> Lunes y martes: 8:00 a 16:00 Miércoles: 8:00 a 12:00 <b>Teléfono:</b> 24700157 Ext. 208
<b>Juzgado Penal</b>	Olger León	Juez	<b>Horario:</b> 07:30 a 16:30 <b>Teléfono:</b> 2470-1833
<b>Juzgado Penal</b>	Arellys Villegas Cruz	Auxiliar judicial	<b>Horario:</b> 07:30 a 16:30 <b>Teléfono:</b> 2470-1833

Institución	Nombre y apellidos de persona contacto	Cargo	Horario laboral y teléfono
<b>Juzgado Contravencional</b>	Mirna Jenny Ruiz Castro	Coordinadora Judicial	<b>Horario:</b> 07:30 a 16:30 <b>Teléfono:</b> 2470-0150
<b>Fiscalía de Upala</b>	Ronny Segura, Luis Antonio Gonzalez Hidalgo	Fiscales	<b>Horario:</b> 07:30 a 16:30 <b>Teléfono:</b> 2470-0707
<b>Organismo de Investigación Judicial (OIJ)</b>	Ronny Castillo Jimenez	Oficial Investigador	<b>Horario:</b> 07:30 a 16:30 <b>Teléfono:</b> 2470-0985
<b>Defensa Pública</b>	Fernando Arias	Defensor Público	<b>Horario:</b> 07:30 a 16:30 <b>Teléfono:</b> 2470-0355
<b>Fuerza Pública</b>	Orlando Cuadra	Jefe Delegación Upala	<b>Horario:</b> servicio 24 horas por turnos <b>Teléfono:</b> 2470-0660/ 2470-1011/ 8702-6375
<b>Fuerza Pública</b>	Karen Vanegas Gonzalez	Policía, Programa de Prevención	<b>Teléfono:</b> 8311-3979
<b>Dirección General de Migración</b>	Norma Ortiz Ruíz	Directora Oficina Upala	<b>Horario:</b> 07:30 a 16:30 <b>Teléfono:</b> 2470-0560



Institución	Nombre y apellidos de persona contacto	Cargo	Horario laboral y teléfono
<b>Hospital de Upala</b>	Luis Diego Murillo	Jefe de Consulta Externa	<b>Horario:</b> L-J: 7:00 a 16:00 V: 7:00 a 15:00 <b>Teléfono:</b> 2470-0058 ext 1351
<b>Hospital de Upala</b>	Ayleen Acevedo Guadamuz	Trabajadora social	<b>Horario:</b> L-J: 7:00 a 16:00 V: 7:00 a 15:00 <b>Teléfono:</b> 2470-0058 Ext. 1356
<b>Hospital de Upala</b>	Andrés Ávila Barboza	Coordinador del servicio de emergencias	<b>Horario:</b> L-J: 7:00 a 16:00 V: 7:00 a 15:00 <b>Teléfono:</b> 2470-0058 Ext. 1252
<b>Patronato Nacional de la Infancia (PANI)</b>	Heilyng Arias Cordero	Coordinadora	<b>Horario:</b> 07:30 a 16:30 <b>Teléfono:</b> 2470-1215
<b>Red de Prevención de Violencia</b>	Jorge Moraga	Coordinador	<b>Teléfono:</b> 2470-0076
<b>Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)</b>	Lesney Rosales Bogantes	Coordinador Atención Integral a la Familia	<b>Horario:</b> 07:30 a 16:30 <b>Teléfono:</b> 8821-8531

Institución	Nombre y apellidos de persona contacto	Cargo	Horario laboral y teléfono
<b>Comité Ciudadano por la Justicia de Upala</b>	Lino Rodríguez Róger Valle	Integrantes	<b>Teléfono:</b> 8758-5688 8321-1701
<b>Cruz Roja</b>			<b>Horario:</b> servicio 24 horas por turnos <b>Teléfono:</b> 911
<b>Red de Mujeres Promotoras</b>	Emelda Bravo	Mujer Promotora	<b>Horario:</b> servicio 24 horas por turnos <b>Teléfono:</b> 2470-2122
<b>INAMU</b>	Kattia Solis	Área Violencia Género	<b>Teléfono:</b> 2527-8400 Ext. 438