

COLECCION
Producción
de conocimiento

Protocolo para la Información y Orientación en Derechos de las Mujeres.



362.88

159p

Instituto Nacional de las Mujeres

Protocolo para la información y orientación en derechos de las mujeres / Instituto Nacional de las Mujeres. -- 1.ed. -- San José: Instituto Nacional de las Mujeres, 2015. (Colección Producción de conocimiento; n. 32; Aportes metodológicos; n 21)

64 p., 20.32 X 26.67 cm

ISBN 978-9968-25-323-9

1.DERECHOS DE LAS MUJERES. 2. ATENCIÓN. 3.PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN. 4.ORIENTACIÓN. 5.ACCESO A LA INFORMACIÓN.
I. Título

Producción Ejecutiva

Instituto Nacional de las Mujeres

Elaboración de textos

Luisa López Avendaño

Fressy Solano Fernández

Mariela Vega Cortés

Coordinación general y revisión final

Luisa López Avendaño

Eugenia Salazar Aguilar

Diseño y diagramación

Ana Tricia Calvo Alfaro

Impreso en los Talleres Gráficos de la Editorial EUNED



Protocolo para la Información y Orientación en Derechos de las Mujeres

Centro de Información y Orientación en Derechos de las Mujeres-INAMU.

Unidades Regionales del INAMU

Instancias Locales para la Igualdad de Género de las Municipalidades.





Contenido

Presentación.....	7
Introducción.....	9
1. Atención Personalizada.....	11
1.1. Consulta de la persona usuaria.....	11
1.2 Proceso de escucha y datos de consulta.....	13
1.3 Identificación de posibles alternativas y alcance de la intervención....	14
1.4. Registro.....	17
1.5. Seguimiento.....	17
2. Atención Telefónica.....	18
3. Atención Electrónica.....	18
Flujograma del proceso de atención presencial, telefónica y electrónica.....	19
Glosario.....	21
Referencias bibliográficas.....	25
Anexos.....	27
Preguntas o consultas frecuentes.....	29
Protocolo interinstitucional de intervención.....	33
Valoración del riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja.....	33
Valoración de riesgo de suicidio.....	58
Hoja de referencia.....	60
Boleta de servicios sugeridos para la atención de su consulta.....	61
Registro de intervención.....	62
Boleta de seguimiento.....	63



Presentación

El Instituto Nacional de las Mujeres-INAMU- se complace en presentar el “Protocolo para la Información y Orientación en Derechos de las Mujeres”, instrumento derivado del trabajo realizado por el Centro de Información y Orientación-CIO, con las Unidades Regionales del INAMU y las Instancias Locales para la Igualdad de Género de las Municipalidades, de las cuales algunas conservan el nombre original de Oficinas Municipales de la Mujer (OFIM).

Durante el trabajo se tomó como insumo básico el Protocolo de Atención del CIO, así como las experiencias y vivencias en el proceso de atención que desarrolla ese servicio y las instancias anteriormente mencionadas, con el fin de potenciar las capacidades de las mujeres, para lograr la igualdad y acciones afirmativas para el cierre de brechas de género.

El Centro de Información y Orientación-CIO, es un servicio de atención directa en derechos humanos de las mujeres, que nació en el 2007 en el marco del compromiso del INAMU establecido en la Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género, -PIEG- aprobada como política de Estado, para fortalecer la institucionalidad y la política pública orientada a promover la igualdad de género en Costa Rica.

En el Segundo Plan de Acción de la -PIEG-, se planteó la necesidad de seguir fortaleciendo los procesos de articulación y coordinación interinstitucional para mejorar los mecanismos de atención, orientación, información y promoción de los derechos humanos de las mujeres y es en este contexto, que se realiza el Protocolo que presentamos, como resultado del trabajo desarrollado por el CIO, las Unidades Regionales del INAMU y las Instancias Locales para la Igualdad de Género de las Municipalidades.

Esperamos que este Protocolo sirva como guía para facilitar los procesos de atención, información y orientación que se ofrecen desde los diferentes campos de trabajo y que su aplicación sea un nuevo mecanismo para seguir avanzando, transformando y construyendo una sociedad más justa e igualitaria.



Alejandra Mora Mora
Ministra de la Condición de la Mujer
Presidenta Ejecutiva
INAMU



Introducción

La elaboración de este Protocolo implicó un trabajo conjunto de instancias con gran experiencia en los procesos de atención, con representantes del Centro de Información y Orientación en Derechos de las Mujeres- CIO, Unidades Regionales del INAMU y las Instancias Locales para la Igualdad de Género de las Municipalidades.

En todo el proceso de construcción y articulación interinstitucional se destacó, que la atención debe constituirse en un espacio empático de encuentro con la usuaria, que propicie un ambiente de confidencialidad que facilite la apertura y la disponibilidad para exponer las consultas e inquietudes.

Asimismo, se planteó que dichos procesos deben realizarse desde un enfoque humanista con abordaje desde la teoría género sensitiva, que tiene como fundamento la perspectiva de género y la integralidad de los derechos humanos, procurando siempre la calidad y la calidez en el proceso de escucha, partiendo de las necesidades de las mujeres, donde ellas sean las protagonistas del proceso y procurando el entendimiento de las diversidades. El abordaje debe tener en cuenta las particularidades de la población que es atendida.

En ese sentido queremos destacar el aporte y el compromiso asumido por las siguientes personas: por parte de las Instancias Locales para la Igualdad de Género de las Municipalidades: Eugenia Bonilla Monge, del Guarco; Raquel Hernández, de Cartago; Karol Cháves Molina y Paula Casasola, de Paraíso; Hannia Asenjo Rivera, de Oreamuno; Susan Vargas Torres, de Turrialba; Irene Esquivel, de Curridabat; Sirlene Rojas Navarro, de Acosta; Evelyn Ramírez Moreno, de Puriscal; Guiselle Roldán Aguilar y Bella Luz Mora Quirós, de Ciudad Colón; Cristina Zeledón, de Tarrazú; Claudia Jirón, de Escazú; Érika Herradora Zúñiga, de Santa Ana; Laura Guadamuz Zúñiga, de Montes de Oca; Estela Paguaga Espinoza, de Heredia; Maricela Ramírez Cortés, de Flores; Magaly Acuña Picado y Andrea Murillo Castro, de Alajuela; Cristina Céspedes Castro, de Grecia; Jackeline Ávila Jiménez, de Atenas; Silvia Castro González, de Poás; Ingrid Soto Rodríguez, de Naranjo.

De la misma manera por parte del INAMU participaron: Gloria Salas Hernández, Lyn Fabiola Salas y María Gabriela Zúñiga Fuentes, de la Unidad Regional Pacífico Central; Kattia Michell, Angie Gutiérrez Mora y Jeimy Suárez Carmona, de la Unidad Regional Huetar Caribe; Laura Garita Guevara, Clarisa Badilla Retana, Paola Segura Garnier y Miguel Rojas Campbell, de la Unidad Regional

Central; Andrea Araya Chaves, Helena Valenciano Marín y Ana Magaly Rojas, de la Unidad Regional Huetar Norte; Noilly Reyes Espinoza, de la Unidad Regional Brunca; Helena Palacios Martínez y María Pérez Baltodano, de la Unidad Regional Chorotega; Alejandra Paniagüa Bonilla, de la Delegación de la Mujer. También se contó con el aporte de Evelyn Piedra Rodríguez, del Área de Condición Jurídica, en la elaboración y conducción metodológica.

En este proceso de fortalecimiento y ampliación de mecanismos queremos resaltar el trabajo articulado entre las instancias participantes, que comparten el mismo ideal para seguir transformando la cotidianeidad individual y colectiva de las mujeres, rescatando las experiencias a partir de nuestras vivencias, entrelazando las particularidades y diversidades para seguir avanzando en la construcción y promoción de los derechos humanos de las mujeres y la igualdad de género.

Protocolo Para la Información y Orientación en Derechos de las Mujeres

Este Protocolo describe una serie de pasos que se consideran necesarios para brindar un proceso de información y orientación a las mujeres en sus derechos. Se inicia este proceso haciendo hincapié en la atención que se brinda a la persona usuaria, a partir de su consulta, el proceso de contención y validación, la exploración de la situación, identificación de factores protectores o de riesgo, alternativas y alcances, algunas consideraciones éticas, el registro, algunas situaciones de seguimiento y posibles referencias.

1. Atención Personalizada

1.1 Consulta de la persona usuaria:

Este es el primer momento de encuentro de atención con la persona usuaria, y es primordial facilitar un ambiente de empatía y horizontalidad. Cuando se habla de un espacio empático de encuentro, se refiere a propiciar un ambiente de confidencialidad, que le facilite plantear su inquietud.

De este modo, es pertinente la presentación de la funcionaria, con su nombre y su función en el servicio. Posteriormente, se dará el espacio para que la persona usuaria exponga su motivo de consulta.

A partir de ello, la profesional que atienda la demanda, podrá vislumbrar con claridad el problema o inquietud para que se elabore su impresión de la situación y, así, logre precisar el medio, el servicio o la ruta crítica a recomendar para orientar la consulta.

Entre los temas o motivos de consulta que se reciben en los servicios de atención en derechos de las mujeres, se tienen situaciones relacionadas con discriminación o problemas para el acceso a dichos derechos, desde el ámbito social, laboral y familiar, con diferentes manifestaciones. Para facilitar el

- **Respuesta institucional.** Si se ha hecho contacto con algún servicio, o en caso contrario, qué razones le dificultaron no acudir antes a buscar orientación o apoyo.

- **Factores protectores y factores de riesgo:**

Al estar enmarcado el proceso de atención bajo un enfoque que favorece la resiliencia de cara a la intervención, se identifican los factores de protección de la persona usuaria, relacionados con sus propias capacidades y fortalezas, así como en términos de recursos de apoyo externo, esto es, aquellos recursos del exterior que han coadyuvado de alguna manera a sobrellevar o mejorar su situación; tales como: recursos de familiares, amistades, comunales, organizaciones, servicios institucionales, entre otros. La identificación de estos aspectos favorables, posibilita definir si se pueden retomar o reforzar, en la situación particular.

Por otra parte, también es importante identificar los factores de riesgo, aquellos elementos que, por una u otra razón, han repercutido negativamente o han aumentado la situación de vulnerabilidad, o limitado la consecución de su objetivo. Ejemplo de ello es la falta de información, limitaciones personales, recursos de apoyo inadecuados o inexistentes, procesos institucionales largos e ineficientes, entre otros. De este modo, se pueden identificar cuáles han sido los obstáculos en su proceso, y así, esclarecer alguna alternativa más atinada para mejorar o superar tal situación y minimizar o evitar la reincidencia en la ruta o recurso utilizado previamente que no resultó eficaz.

En la identificación de riesgos, también se debe estar muy alerta a situaciones que pongan en riesgo la integridad de las personas. Debe explorarse si la persona ha intentado o pensado en hacerse daño, hacerle daño a alguien, si alguien puede hacerle daño, o si se expone un riesgo hacia una tercera persona, especialmente si se dirige a una persona menor de edad.

Si la mujer se encuentra enfrentando una situación de violencia intrafamiliar, es necesario realizar la valoración de riesgo de femicidio, ya sea con alguna escala de valoración de riesgo o con el solo relato de la existencia de dichas amenazas directas de muerte o de daño físico. (Anexo 2)

También se considera vital identificar si la persona atendida podría hacerse daño a sí misma directamente, si hay riesgo de suicidio, para ello se debe realizar una valoración específica, además de la consulta que realiza la persona usuaria. Se recomienda utilizar una serie de preguntas que se detallan en el *Anexo 3*.

Los factores de riesgo o protectores que se hayan identificado en este proceso deben ser dialogados con la persona usuaria en el siguiente paso de la atención, en la identificación de posibles alternativas y alcance de la

abordaje se han identificado una serie de consultas o preguntas frecuentes que se pueden revisar en el (Anexo 1).

El período recomendado para la atención en esta modalidad es de una hora. Sin embargo, hay consultas cuyo proceso de atención puede durar menos o más de lo previsto por la complejidad de la situación o la condición de la persona usuaria.

1.2 Proceso de escucha y datos de consulta.

A partir del planteamiento de la consulta o el relato de la situación de la persona, inicia el proceso de atención, por lo que es necesaria una actitud abierta de escucha sobre el motivo de la misma. A través de ello, se procederá con la identificación de la necesidad y el análisis de las dimensiones de la consulta, lo que posibilitará determinar si se asocia a una carencia o dificultad de acceso a sus derechos o bien, si se refiere exclusivamente a limitaciones de algún tipo de recurso (s) para resolver o mejorar su condición.

Validación y contención:

Entendemos la validación y contención como un espacio de escucha cálido y empático, de contención emocional, desde la horizontalidad y si es necesario, desde la desmitificación, promoviendo el respeto y el conocimiento de los derechos humanos de las mujeres.

De este modo, se requiere de un proceso de validación de sus sentimientos, la identificación y clarificación de pensamientos y de iniciativas tomadas respecto a la situación planteada.

La contención y validación se facilitará siempre y cuando sea necesario, de acuerdo con la situación de la persona usuaria, siendo la contención básica en el caso de que se presente una persona en crisis.

Exploración con la persona usuaria:

Este momento del abordaje, enfatiza en la construcción, junto a la persona usuaria, de los datos de la consulta y la identificación de sus necesidades y análisis de su situación con mayor profundidad.

Para ello, deben explorarse los siguientes aspectos:

- **Motivo de consulta.**
- **Historial.** A partir del motivo de consulta expresado, identificar los antecedentes o historial de la situación planteada, así como el factor desencadenante de la situación actual.
- **Acciones o iniciativas de la persona usuaria.** Qué tipo de ruta ha hecho para la aclaración o resolución de su situación.

intervención. Esto para la clarificación de la situación, pues muchas veces la habituación a ciertas situaciones pueden invisibilizar estos factores y podrían estarse obviando.

1.3 Identificación de posibles alternativas y alcance de la intervención:

Es en este momento de la intervención, a partir de los insumos de los datos de la consulta, y la valoración de factores protectores y de riesgo, se procede a facilitar el servicio de información y orientación a la persona usuaria, en un proceso de construcción dinámica.

La orientación a la persona usuaria, se entenderá como una estrategia que contribuye al fortalecimiento personal mediante la clarificación de la situación y el ofrecimiento de información sobre posibles alternativas, de acuerdo a la consulta planteada, asociada a diferentes derechos de las mujeres. Por tanto, se incluirá la visibilización de los recursos existentes, que se deben canalizar. De esta manera, las posibles alternativas de apoyo también serán construidas con la persona y se pueden dirigir en dos vías:

Mecanismos de autogestión:

Aquellas acciones o mecanismos necesarios de implementar o acceder, gestionados por la misma usuaria. Se hace referencia a la autogestión, como parte de los factores que favorecen la resiliencia, así como para evitar propiciar o reforzar una visión asistencialista de la labor del servicio y la profesional que atiende.

Orientación hacia otros recursos institucionales:

Complementariamente a los procesos de autogestión que se puedan generar, se analizarán con la usuaria los posibles aportes del servicio o persona que atiende, que consistirán en información y orientación acerca de aquellos mecanismos institucionales por reforzar u otros por recurrir, y, si fuera el caso, la indagación, referencia y coordinación de estrategias y opciones intra e interinstitucionales.

Para ello también, se cuenta con el apoyo de materiales impresos producidos por el INAMU, y otras instituciones, como son:

- Guía de Servicios Institucionales Dirigidos a las Mujeres: Contiene información básica que facilita el acceso de las mujeres a una gama de servicios y beneficios institucionales existentes en el país.
- Desplegables informativos de diferentes servicios.
- Folletos informativos sobre derechos humanos de las mujeres.
- Carpetas promocionales del servicio para documentos que se le entregan a las personas usuarias.
- Libretas para que anoten información de interés referente a su consulta.

En caso de identificar que la persona atendida se encuentra en una situación de alto riesgo (por parte de otra persona, o de sí misma, como la ideación suicida), o se identifique riesgo de una persona menor de edad (como en casos de violencia infantil, abuso sexual infantil o explotación sexual comercial) debe procederse a realizar las coordinaciones necesarias que vayan más allá de los procesos de información y orientación, como lo es la activación de otros recursos de apoyo especializados para la persona, que garanticen la seguridad. Esto siempre dialogado con la persona usuaria.

En caso de identificar situaciones de violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja, se cuenta con el instrumento: “Protocolo interinstitucional de intervención, valoración y administración del riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relaciones de pareja”, creado por la Comisión de Alto Nivel para la Prevención del Femicidio y el Seguimiento a la Ley de Penalización, con el objetivo de mejorar la intervención en situaciones de violencia contra las mujeres y su debida valoración de riesgo, desde una perspectiva integral, coordinada y articulada, por parte de las instituciones estatales que tienen responsabilidad en la respuesta a esta problemática. (Anexo 2)

En aquellos casos en que sea necesario, y se identifique la pertinencia de seguimiento a las necesidades básicas y en derechos de las mujeres, de parte de otras instituciones, de acuerdo a los alcances de cada una, se utilizará y entregará a la persona usuaria una referencia institucional (Anexo 4) que contiene datos de la usuaria, problema identificado y solicitud específica a la instancia que se remite, de acuerdo a la competencia de la institución respectiva.

Cuando no es una situación que requiera de una referencia tal cual, se recomienda a la persona que asista a determinado servicio y se sugiere emplear la boleta de “Servicios sugeridos para la atención de su consulta” (Anexo 5).

En caso de identificar riesgo de que la persona se puede hacer daño a sí misma, como la ideación suicida, es vital la coordinación con recursos especializados, ya sea psicológicos individuales o grupales, y en caso de no identificarlos o que sea un riesgo inminente utilizar los servicios hospitalarios, como Emergencias o consultar por medio del 9-1-1.

En el cuadro adjunto se hacen algunas anotaciones a consideraciones éticas que deben considerarse en los procesos de atención a mujeres, en la información y orientación en sus derechos.

Algunas consideraciones éticas... ¿qué hacer y qué no hacer?

- Asegurar la confidencialidad en la consulta, salvo situaciones de riesgo.
- Utilizar un vocabulario y lenguaje acorde con la persona usuaria, de manera que la conversación sea comprensible y dinámica. Tomar en consideración grupo social o cultural, escolaridad, edad, entre otros factores. No utilizar lenguaje técnico cuando no sea necesario.
- Respetar el uso de la palabra de la persona usuaria y prestar atención activa a su relato. No dirigir o decir palabras por ella. No contestar el teléfono o revisar mensajes mientras se lleva a cabo la consulta, salvo que sean coordinaciones relacionadas al caso o una situación de emergencia.
- Respetar la toma de decisiones de la usuaria. No condicionar el apoyo o los procesos de información y orientación a situaciones ideales que determina la persona que realiza el proceso de información y orientación.
- No emitir criterios propios o juicios de valor.
- Crear un ambiente de amabilidad, empatía y calidez no implica fraternizar, ni dar dinero. Puede generar confusión en el objetivo del servicio que se brinda.
- Atender a todas las mujeres por igual, libre de discriminación, independientemente de su grupo social, creencia religiosa, lugar de procedencia, situación migratoria, o alguna discapacidad, por ejemplo.
- Brindar la información y orientación sin aconsejar o dar órdenes. Siempre hacer hincapié en la decisión de la persona de acuerdo a la orientación que reciba.
- No mezclar las propias creencias religiosas o puntos de vista para aconsejar a la persona usuaria.
- Promover la autodeterminación de las personas, no generar dependencia. No dar teléfonos ni direcciones personales.
- Considerar de manera sostenida las condiciones de seguridad de la persona usuaria.
- Brindar la información y orientación en derechos de las mujeres para los cuales se encuentre preparada según capacitación y disciplina. No asumir situaciones para las cuales no se cuenta con preparación, sin embargo referir a personas especializadas en ello.
- Si se tienen sospechas de situaciones de violencia intrafamiliar, pero la mujer no lo acepta, o se rehúsa a hablar de ello, no presionarla ni enojarse con ella, pero sí darle la información y orientación en caso de que requiera buscar apoyo en otro momento y darle información de otras opciones para su apoyo.

1.4 Registro:

Para cada intervención realizada se debe completar el instrumento denominado Registro de Intervención, en el que se anotan datos de la persona usuaria, los datos o descripción de la consulta, el alcance de la intervención y, si fuera el caso los motivos que justifican un posible seguimiento a la situación o referencia a otro servicio especializado.

Este registro se puede llevar tanto en una base de datos como en expedientes físicos, sin embargo cualquiera que sea la modalidad, se recomienda completar la información que se sugiere en el registro del (Anexo 6), y que sea lo más inmediato a la conclusión del proceso de atención.

Se recomienda que una vez documentados los datos básicos de consulta, como nombre, cédula o teléfono, por ejemplo, no escribir o usar la computadora mientras se dialoga con la usuaria, para no obstaculizar el proceso de escucha activa y empática que se requiere. Se recomienda terminar de completar el registro cuando ya se ha terminado de realizar la consulta de la persona usuaria.

1.5 Seguimiento:

- * Se entenderá como seguimiento al acompañamiento posterior a la atención de la consulta principal. En caso de que el servicio únicamente brinde información y orientación de primer orden, como es el caso del CIO, el seguimiento se efectuará en situaciones calificadas a partir de los siguientes criterios:
- * Intervención en crisis, sino se han identificado recursos externos idóneos.
- * Respuesta insuficiente e inadecuada en las instituciones a las consultas de la persona usuaria.
- * Situaciones socioeconómicas de riesgo: Mujeres en condición de vulnerabilidad extrema.

Para los servicios que dan seguimiento más allá de la información y la orientación, como las Instancias Locales para la Igualdad de Género de las Municipalidades, las Unidades Regionales del INAMU, debe considerarse para el seguimiento las particularidades de cada una de estas oficinas, de acuerdo a los riesgos identificados, y desde los enfoques atencionales que se les haya asignado desde cada Municipalidad (por ejemplo empresariedad, psicología, violencia intrafamiliar).

Para el registro del seguimiento se cuenta con la Boleta de Registro de Seguimiento (Anexo 7).

2. Atención Telefónica

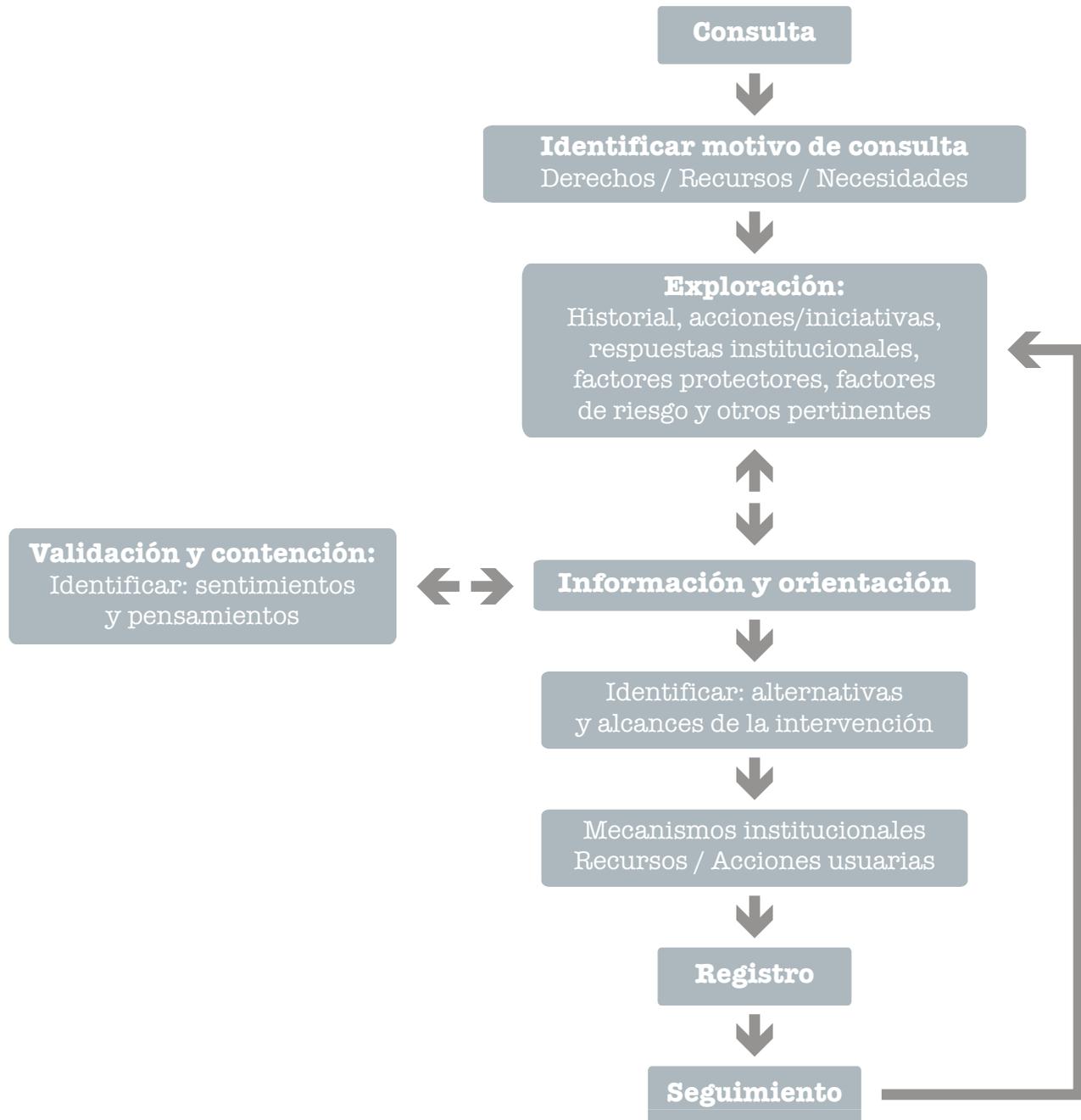
En caso de que el servicio cuente con atención vía telefónica, se sugiere seguir los mismos pasos que se han señalado para la atención personalizada. El período promedio recomendado en este tipo de atención es de treinta minutos. Si se requiere prolongar el espacio, se dará una cita a la persona usuaria para que asista personalmente al servicio de información y orientación.

3. Atención Electrónica

Este tipo de atención se puede recibir vía correo electrónico, o por medio de redes sociales. Para estas situaciones, se puede responder por la misma vía, sin embargo en caso de ser necesario, si se requiere profundizar en la consulta, se puede explicar las modalidades de atención presencial o telefónica y definir con la persona usuaria el mecanismo de atención de la consulta que mejor se ajusta a sus posibilidades y necesidades.

Flujograma del Proceso de Atención Presencial, Telefónica y Electrónica

A continuación se sintetiza el proceso de atención de manera gráfica:





Glosario

INAMU:

Instituto Nacional de las Mujeres. 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 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.

CIO:

Centro de Información y Orientación en Derechos de las Mujeres. Unidad adscrita al Área de Condición Jurídica y Protección de los Derechos de las Mujeres del INAMU.

PIEG:

Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género (2007-2017). Política del Estado a largo plazo que plantea que en el año 2017 se viva en una sociedad con mayor igualdad entre hombres y mujeres. Por sus iniciales, se conoce como la PIEG.

Unidades Regionales de INAMU:

Espacios que articulan los procesos regionales del INAMU de acuerdo con las políticas, objetivos y prioridades institucionales, en el marco de las políticas nacionales, regionales y locales. Promueven procesos para potenciar las capacidades de las mujeres y sus organizaciones, para proteger, defender y tutelar sus derechos y mejorar sus condiciones de vida.

Instancias Locales para la Igualdad de Género de las Municipalidades:

Oficinas Municipales de Equidad de Género y oficinas que se encuentran en los gobiernos locales que atienden en relación a derechos de las mujeres.

PLANOVI:

Primer Plan Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y el Abuso Sexual Extrafamiliar (PLANOVI 1994). Experiencia pionera de

concertación entre el Estado y la sociedad civil para dar respuesta de manera integral, coordinada, y sistémica a la violencia vivida en las relaciones de pareja y en el ámbito familiar.

PLANOVI - MUJER:

Plan Nacional de Atención y Prevención de la violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja y familia como por hostigamiento sexual y violación. Da continuidad a PLANOVI.

Género:

El género permite comprender y analizar los significados, las relaciones y las identidades construidas socialmente producto de las diferencias biológicas entre los sexos. El género llama la atención acerca de las construcciones sociales de distinto orden -desde prácticas hasta normas, valores y símbolos- asociadas a los sexos femenino y masculino. (INAMU, Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género 2007-2017).

Enfoque de Igualdad de Género:

Dado que el género tradicionalmente convierte las diferencias en desigualdades, el enfoque de igualdad de género es de suma utilidad para entender el estatus social diferenciado de mujeres y hombres y el impacto que esto tiene en la organización de las instituciones sociales. Para lograr la igualdad se debe promover también la equiparación de condiciones y favorecer la capacidad de “gestión” e incidencia política de las personas, particularmente de las mujeres. Este enfoque obliga a mirar cualquier situación social o programa de intervención desde una perspectiva que permita entender las necesidades específicas de mujeres y hombres y además los efectos diferenciales de cada situación en ellas y ellos. Es decir, un análisis desde la igualdad de género incluye comprender las necesidades prácticas y estratégicas, así como las restricciones, oportunidades y opciones de mujeres y hombres en un determinado contexto social. (INAMU, Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género 2007-2017)

Equidad:

Remite a la diversidad y al reconocimiento de las desigualdades, a la inequidad en las posibilidades de los seres humanos para acceder a las oportunidades y mejorar sus vidas. El principio de equidad permite identificar las diferentes formas de participación en el ámbito social, así como las desigualdades que estas conllevan. (INAMU, Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género 2007-2017)

Enfoque de Derechos:

Este enfoque reconoce que todas las personas, independientemente de su género, edad, cultura, nacionalidad o cualquier otra condición, son titulares de toda la gama de derechos inherentes a su condición humana. También plantea que el Estado y la sociedad en general, deben garantizar los espacios, las oportunidades y las condiciones necesarias para que todas las personas desarrollen sus potencialidades y hagan uso pleno de sus derechos. El enfoque de derechos se traduce en colocar a las personas, sus necesidades e intereses en el centro de las acciones, de manera que se le garantice el derecho a la vida, la seguridad, la protección, la confidencialidad, la atención de calidad, entre otros. (Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género 2007-2017).

Enfoque Humanista:

El proceso de atención gira en torno a la persona que consulta, teniendo en cuenta sus capacidades, necesidades, intereses, expectativas y deseos, de manera que se logre su implicación en el proceso de atención

Factores protectores:

Aquellas situaciones y condiciones que favorecen la seguridad en el acceso a los derechos de una persona.

Factores de riesgo:

Aquellas situaciones y condiciones que aumentan la vulnerabilidad de una persona y el acceso a sus derechos

Femicidio:

En la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres, ley N° 8589, se define el femicidio, en el artículo 21: “La muerte de una mujer que mantenga una relación de matrimonio, unión de hecho declarada o no con su perpetrador”. Asimismo, dentro del marco de la protección de los derechos humanos de las mujeres y, específicamente, de la Convención de Belem do Pará, el Femicidio viene a ser la forma extrema, mortal, de la violencia contra las mujeres de todas las edades; cuando la Violencia contra las Mujeres mata; cuando el factor de riesgo es ser mujer. La definición teórica es amplia, abarca toda muerte de mujer por acción u omisión, que derive de la condición de subordinación de las mujeres, incluyendo suicidios por Violencia contra las Mujeres, muertes por enfermedades no atendidas por la familia o el sistema, muertes maternas evitables.

Resiliencia

“La resiliencia implica (1) sobreponerse a las dificultades y tener éxito a pesar de estar expuestos a situaciones de alto riesgo; (2) mantener la competencia bajo presión, esto quiere decir saber adaptarse con éxito al alto riesgo y (3) recuperarse de un trauma ajustándose de forma exitosa a los acontecimientos negativos de la vida.” (Fraser, Richman y Galinsky (1999).

Referencias Bibliográficas

Fraser, M.W., Rischman, J.M. y Galinsky, M.J. Risk. (1999). *Protection and resilience: Toward a conceptual framework for social work practice. Social Work Research.*

Goldberg RJ. 2008. *Guía Práctica para la Asistencia del paciente Psiquiátrico.* Masson. Barcelona.

Instituto Nacional de las Mujeres. 2006. *Guía de Procedimientos para la Exigibilidad de los Derechos de las Mujeres.* --1 ed. San José: Instituto Nacional de las Mujeres. (Colección Documentos, no. 32).

Instituto Nacional de las Mujeres. 2007. *Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género (2007-2017).* Instituto Nacional de las Mujeres -- 2.ed. -- San José: Instituto Nacional de las Mujeres. (Colección Documentos; n. 44).

Instituto Nacional de las Mujeres. 2014. *Protocolo Interinstitucional de Intervención, Valoración y Administración del Riesgo en Situaciones de Violencia contra las Mujeres en Relaciones de Pareja.* --1 ed. San José: Instituto Nacional de las Mujeres.

Ley de Penalización de la Violencia Contra las Mujeres, Ley n.º 8589. (2007). Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.



ANEXOS





Anexo 1

Preguntas o consultas frecuentes

A continuación se señalan algunas de las preguntas más frecuentes que hacen las personas usuarias al presentarse a los servicios de atención a mujeres en sus derechos:

¿En qué “ayudan” aquí a la mujer? ¿Qué hace el INAMU?

Hay diferentes servicios de atención a mujeres. De acuerdo al lugar que esté atendiendo dicha consulta se puede señalar el objetivo de cada servicio, ya sea Oficina Municipal de la Mujer o similar, Unidad Regional de INAMU o el Centro de Información y Orientación en Derechos de las Mujeres, o algún otro servicio. En general, se espera que los servicios destinados a mujeres brinden información y orientación en derechos, fortalecer capacidades individuales y colectivas de las mujeres, y coordinaciones con otras instancias de la sociedad para identificar recursos de apoyo para sus necesidades básicas y estratégicas.

El INAMU (Instituto Nacional de las Mujeres) es una institución que promueve y tutela los derechos humanos de las mujeres.

¿Aquí dan “ayuda” económica?

Los servicios de información y orientación en derechos de las mujeres no cuentan con un presupuesto para otorgar subsidios económicos. La institución estatal encargada de brindar apoyo económico es el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). Para ello, se recomienda explorar con la persona usuaria, si anteriormente ha recibido apoyo de esta institución, y se valore la necesidad de algún tipo de coordinación o referencia, a criterio de la persona que atiende.

Ante este motivo de consulta, también se puede contar con información específica para cada localidad, acerca de otros recursos de apoyo no estatales de otras instancias comunales, tales como: grupos religiosos, asociaciones de desarrollo, entre otros.

En el caso de que la ayuda requerida se relacione con empresariedad, se puede orientar al Programa de “Ideas Productivas del IMAS”, a FOMUJERES del INAMU, o a otras instancias que brindan este tipo de apoyo.

¿Cómo hago para divorciarme?

Se analiza con la usuaria los dos tipos de divorcio: por mutuo acuerdo o por demanda de divorcio, requisitos, causales y procedimientos de cada uno de ellos, de acuerdo a la situación de pareja que se describa. Para ello, se recomienda la revisión del documento: “Guía de Procedimientos para la Exigibilidad de los Derechos de las Mujeres” (INAMU, 2006).

Divorcio por mutuo acuerdo: se llega a un acuerdo entre los cónyuges, se hace por medio de un notario público, quien consigna los acuerdos relacionados con los hijos e hijas, los bienes, y la pensión alimentaria. No se discuten las causas que provocaron el divorcio, y por tanto no hay declaratoria de quien es culpable. El abogado presenta la escritura al Juzgado de Familia, donde se debe dar el visto bueno de que no se viola ninguna disposición legal. Luego el abogado tiene la obligación de inscribir en el Registro Civil el divorcio.

Demanda de divorcio: es lo que se conoce como el “divorcio peleado”. Para dar curso a esta vía de divorcio se debe tener una causal de la disolución del matrimonio. Las causas están establecidas en el Art 48 del Código de Familia, algunas de ellas son: adulterio comprobado, sevicia (tratos crueles comprobados, de un cónyuge al otro), separación mayor a los 3 años, cuando el cónyuge sea declarado legalmente ausente. Igualmente, se requiere de un acompañamiento legal y se discuten los aspectos relacionados a hijos e hijas, bienes gananciales, pensiones alimentarias.

¿Cómo hago para poner la pensión?

Existen dos tipos de pensión alimentaria: de esposa y para los hijos e hijas. Para interponer la pensión de esposa se requiere la certificación de matrimonio o sentencia de reconocimiento de unión de hecho, o sentencia de divorcio o de separación judicial. Para la de hijos e hijas se requiere la constancia de nacimiento con el apellido del padre. Se interpone en el juzgado más cercano, y se debe otorgar la dirección exacta de la casa o trabajo del demandado para que lo notifiquen. Se requiere de acompañamiento legal, pero se puede, solicitar el apoyo a la Defensa Pública del Poder Judicial o a los Consultorios Jurídicos de las Universidades.

Puede consultar el documento “La pensión alimentaria, lo que las mujeres debemos saber”. (INAMU,2010) y el desplegable # 3, “Derecho a la pensión alimentaria”, Serie de Derechos, INAMU.

¿Aquí me pueden poner un abogado/a?

Los servicios de información y orientación no cuentan con acompañamiento legal para representar en los procesos. Sin embargo, se puede remitir a Consultorios Jurídicos de las Universidades, que atienden todas las materias, excepto penal. La Delegación de la Mujer del INAMU, cuenta con el Consultorio

Jurídico de la Universidad de Costa Rica, como un servicio especializado en la atención de violencia intrafamiliar.

¿Aquí me puede atender una psicóloga?

En algunos de estos servicios de información y orientación se cuenta con atención especializada de Psicología, pero no en todos. En caso de no contar con ello, o que la consulta sea otra a la especialidad del servicio, se puede remitir a los Consultorios Psicológicos de las Universidades o a Psicología de la Caja Costarricense del Seguro Social. También es importante contar con un listado de recursos de apoyo en temas diversos, como: en esquizofrenia, adicciones, cáncer de mama, duelos, depresión, etc.

¿La psicóloga puede atender a mis hijos o hijas?

Generalmente este tipo de servicios especializados no cuentan con atención para niños o niñas, por lo que es importante identificar otros recursos institucionales o comunales: la escuela, consultorios psicológicos de las Universidades, o consultar en el Centro de Orientación e Información (COI) del Patronato Nacional de la Infancia (PANI).

¿Aquí pueden atender a mi esposo?

Los servicios que atienden mujeres en sus derechos, y especialmente en los temas de violencia de género, no pueden atender de manera simultánea a los hombres. Si la consulta es legal se puede remitir a los Consultorios Jurídicos de las Universidades. Y si es para apoyo psicológico, dependiendo del tema específico de la consulta, se puede remitir al Instituto Costarricense para la acción, educación e investigación de masculinidad, pareja y sexualidad (WEM), a la Caja Costarricense del Seguro Social, o a los Consultorios Psicológicos de las Universidades.

¿Me ayudan a sacar mis documentos de identificación?

Ningún servicio puede tramitar los documentos de identificación, sin embargo, algunos de ellos pueden brindar información general acerca del proceso, pero al final, cada mujer debe realizar este trámite en la Embajada o en el Registro Civil, a título personal, según corresponda. Si la persona es migrante, existe una Organización no Gubernamental que brinda atención especializada en este tema y se llama: Servicio Jesuita para Migrantes Costa Rica.

Si denuncio a mi esposo, ¿lo meten a la cárcel?

Si se denuncia por violencia intrafamiliar lo que se dictan son medidas de protección que no incluyen la cárcel, salvo que el demandado incumpla las medidas de protección.

¿Cómo hago para entrar al Albergue del INAMU?

Para entrar a estos centros, se requiere la valoración del Área de Violencia de Género del INAMU.

¿La abogada y la psicóloga cobran?

Los servicios estatales no cobran a las personas usuarias.

¿Me ayudan con el Seguro Social?

Los servicios de información y orientación en derechos de las mujeres no tienen injerencia en los trámites o requisitos que deben realizarse en Validación de Derechos de la Caja Costarricense del Seguro Social, sin embargo, se puede brindar la orientación y alguna coordinación o referencia cuando lo amerita el caso.

¿Me pueden acompañar a la Corte?

Algunos de los servicios de información y orientación realizan acompañamientos pero no son todos, depende de cada protocolo específico. En el caso del INAMU, en situaciones de Violencia Intrafamiliar, se realiza una referencia para las medidas de protección y se da acompañamiento en los procesos judiciales.

¿Aquí puedo poner denuncias? ¿Puedo poner denuncias en el INAMU de cualquier parte del país?

Se debe explicar los alcances de la intervención de acuerdo a las competencias de cada una de las instituciones y orientar que las denuncias se deben presentar en el Poder Judicial, en los Juzgados según aplique en: Violencia Doméstica, Pensiones, Fiscalía o Juzgado Contravencional, entre otros.

Anexo 2

Protocolo interinstitucional de intervención

valoración del riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja

Este protocolo es un instrumento para la intervención en situaciones de violencia contra las mujeres, que requieren de una actuación integral, coordinada y articulada, por parte de las instituciones estatales que tienen responsabilidad en la respuesta a esta problemática. Por lo anterior es fundamental que se conozca con claridad la competencia de cada una de las instituciones involucradas, así como las de otras instancias que también deben actuar. Este instrumento se ofrece como una guía general de acción aplicable para las situaciones de excepción, que requieren de medidas especiales; en este sentido, la aplicación del mismo debe potenciarse y complementarse a la luz del conocimiento y entrenamiento en el uso de la Ley, la aplicación de la experiencia de intervención en la materia, así como implementación de buenas prácticas por parte de los funcionarios y funcionarias de las diversas instituciones implicadas. Como punto de partida, se presenta una lista con algunos indicadores de riesgo para mujeres en situaciones de violencia; los mismos han sido construidos a partir del conocimiento acumulado acerca de los contextos y las circunstancias en las que las víctimas son sometidas a agresiones por parte de sus parejas, ex parejas, pretendientes, familiares por consanguinidad o afinidad. A partir de esta premisa, a continuación se señalan acciones mínimas que deben realizar los funcionarios y las funcionarias públicas cuando conocen, atienden o investigan un caso de violencia contra una mujer.

Algunos indicadores de riesgo:

Al momento de la aplicación de cualquiera de las condiciones que de seguido se enumeran, debe considerarse que se está ante una situación de riesgo alto, por lo que se requiere de una intervención y una respuesta inmediata por parte de quienes la conocen, además deben realizarse todas las acciones pertinentes para brindar protección a la víctima.

I. Indicadores según condición del presunto agresor

- Ataques previos del presunto agresor con riesgo mortal: ahorcamientos, asfixia, sumersión, ataque con arma blanca, contundente o de fuego (aunque no haya sido disparada), golpes y heridas graves, embestirle con el automóvil (o intentar), precipitarla por la escalera, envenenamiento
- Amenazas de muerte a la víctima de parte del presunto agresor
- Intento o amenaza de suicidio de parte del presunto agresor
- El presunto agresor tiene la condición de convicto o ex convicto por delitos contra las personas
- El presunto agresor tiene una acusación o condena previa por delitos contra la integridad física o sexual de las personas
- Habiéndose dictado medidas de protección de no acercarse a la afectada, el presunto agresor las irrespeta sistemáticamente, irrumpe por la fuerza en la casa o acosa a la afectada, en su lugar de trabajo o en otros lugares
- Abuso sexual del presunto agresor contra los hijos o hijas u otras personas menores de edad de la familia cercana, así como tentativa de realizarlo
- El presunto agresor tiene antecedentes psiquiátricos (internamiento psiquiátrico, medicación por depresión)
- El presunto agresor es una persona que tiene acceso armas, posee conocimiento en el uso de armas de fuego y/o que trabaja con ellas o las porta
- Resistencia violenta del presunto agresor a la intervención policial o a la intervención de otras figuras de autoridad
- Acoso, control y amedrentamiento sistemático de la víctima de parte del presunto agresor.
- Que el presunto agresor haya maltratado y/o asesinado mascotas.

II. Indicadores según condición de la víctima

- La afectada debe egresar de su domicilio por riesgo de muerte
- La víctima considera que el presunto agresor es capaz de matarla
- La víctima está recientemente separada, ha anunciado al presunto agresor que piensa separarse o abandonarlo, o ha puesto una denuncia penal o ha solicitado medidas de protección por agresiones contra ella o sus hijas e hijos o ha existido amenaza por parte del presunto agresor de llevarse a sus hijos o hijas más pequeños si decide separarse.

- La víctima ha recibido atención en salud como consecuencia de las agresiones o ha recibido atención psiquiátrica producto de las agresiones vividas.

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 y tiene hijos e hijas menores de 12 años
- La víctima tiene algún grado de discapacidad o está enferma
- La víctima es una adulta mayor
- La víctima es una persona menor de edad

III. Indicadores según situación general de violencia.

- La víctima está aislada o retenida por el presunto agresor contra su voluntad en el momento o lo ha estado previamente.
- Hay abuso físico contra los hijos e hijas.
- Abuso de alcohol o drogas por el presunto agresor.
- Aumento de la frecuencia y gravedad de la violencia.
- Se han impuesto medidas legales y de otro tipo relacionadas con situaciones violencia doméstica contra el presunto agresor, o a favor de la víctima

Actuación institucional ante un caso de riesgo.

En cualquier caso que se realice una intervención con mujeres en riesgo, es imprescindible mantener estricta confidencialidad, lo que implica no brindar información a *ninguna persona o institución* que no esté directamente relacionada con la protección de la mujer.

Obligaciones comunes de todas las instituciones que tienen responsabilidad en la atención de las mujeres víctimas de violencia doméstica.

Acciones que son de competencia para todas las instituciones señaladas en el presente protocolo.

1. Informar al Área Violencia de Género del INAMU sobre todos los casos de alto riesgo atendidos en su institución.
2. Brindar información a la víctima y coordinar de inmediato con el INAMU mediante el sistema 911 dónde puede contar con recursos de apoyo y protección personal.

3. En caso de que no se ordenara prisión preventiva contra el presunto agresor o que éste último haya quedado en libertad por cualquier circunstancia, pese a que tal medida se haya ordenado, se debe brindar información a la víctima sobre recursos de apoyo y protección personal.

4. En casos de alto riesgo, o cuando las circunstancias del caso así lo ameriten, se debe coordinar de inmediato a través del 911 para ubicar a la afectada en un centro de protección para víctimas. Una vez gestionada la ubicación con esta línea telefónica de emergencias, debe efectuarse el traslado de la mujer hasta dicho centro.

Realizada esta intervención se debe mantener de cualquier manera la confidencialidad sobre el lugar donde se encuentre la mujer. Se excluye de esta acción los Juzgados Penales y el Patronato Nacional de la Infancia.

5. Verificar que la víctima cuente con un plan de seguridad específico para ella y su situación. En caso de que no existiera, coordinar de inmediato con las instancias competentes, para su implementación (Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, Oficina de Atención y Protección a Víctimas y Testigos del Ministerio Público, Delegación de la Mujer, Área de Violencia de Género del INAMU, Áreas de Salud de la CCSS, entre otros)

6. Llevar un registro de presuntos agresores o de agresores, que deberá contener la siguiente información: nombre, número de cédula, dirección del domicilio, profesión u oficio al que se dedica, lugar de trabajo, tipos de agresiones que han ejercido sobre sus víctimas y gravedad de las mismas, indicadores de riesgo; irrespeto de medidas de protección, número de eventos de los que se tiene conocimiento y número de eventos en que se ha intervenido.

7. Implementar un sistema interinstitucional de referencia y contra referencia de todos los casos atendidos.

8. Facilitar el transporte de la víctima en los casos en que la situación de riesgo para la afectada así lo requiera.

Ministerio de Seguridad Pública

Las situaciones de riesgo pueden ser conocidas en el Ministerio de Seguridad Pública por varias fuentes:

i. Solicitud de intervención de la persona afectada o un tercero (llamada al 911 o personalmente) a través de la cual se recopilan datos que indican que hay riesgo o antecedentes que indican que hay alto riesgo;

ii. Cuando los(as) oficiales están presentes en el lugar de ocurrencia de la situación de violencia, y deben valorar el riesgo.

iii. Coordinación de una institución del Sistema Nacional Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar, que ha detectado la situación de alto riesgo. 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, los cuales deberán actualizarse de acuerdo a lo estipulado en las reformas a la Ley Contra la Violencia Doméstica.

Actuación:

1. Atender inmediatamente a la persona afectada garantizando su seguridad.
2. Neutralizar al presunto agresor poniéndolo a la orden de la Autoridad Judicial competente, alejándolo de todo contacto visual con la víctima.
3. Cuando el caso así lo requiera, coordinar la atención de la afectada en el centro de salud de la CCSS más cercano y si ésta quedara hospitalizada a consecuencia de las lesiones sufridas producto de la agresión, informar de inmediato al Ministerio Público.
4. Registrar en el Informe Policial con detalle y exactitud toda la información relacionada con la situación de riesgo existente, así como los pormenores de la intervención realizada. De igual manera, indicar el parentesco o vínculo del presunto ofensor con la afectada.
5. Consultar los registros policiales de la Delegación a fin de determinar si cuenta con más causas o intervenciones policiales por violencia doméstica. Registrar toda esta información en el respectivo Informe Policial.
6. Poner al presunto agresor a la orden del Ministerio Público o la Autoridad Judicial competentes antes de cumplirse las 6 horas de detención.
7. Acatamiento a la circular 152 del 2010 del Consejo Superior. Se adjunta documento.
8. Facilitar transporte y acompañamiento a la víctima, a efectos de presentarse a la declaración ante el Ministerio Público u Autoridad Judicial competente.
9. Cuando se ha establecido que existe una situación de riesgo severo o alto para la víctima, con carácter prioritario, facilitar el transporte para el traslado de la afectada a un centro de protección en los casos que así se requiera.
10. En caso que la mujer no desee solicitar medidas de protección o presentar denuncia penal en ese momento, confeccionar el Parte Policial donde se detalle

pormenorizadamente los hechos y la intervención realizada; e inmediatamente presentar esta información a la Autoridad Judicial competente.

11. Decomisar armas en poder del presunto agresor. En los casos en que se sospeche que el presunto agresor tiene armas de fuego y las se encuentran en el domicilio común, informar a la Autoridad Judicial competente, a fin de que ordene su decomiso, previa autorización de ingreso al domicilio por parte de la víctima, el cual debe registrarse en un acta debidamente firmada por la afectada.

12. En caso de incumplimiento de las medidas de protección: detener al presunto agresor y ponerlo a la disposición del Ministerio Público, entregando una copia del registro de antecedentes de agresión del detenido, si se cuenta con él, así como el Informe Policial con el registro de la información recabada y de cuál fue su actuación policial.

13. Dar seguimiento a la denuncia interpuesta en sede judicial e incorporar la información al registro de agresores.

14. En caso que la afectada no se traslade a un albergue, se deben realizar rondas periódicas por su domicilio y diseñar con ella un plan de apoyo policial de emergencia. Se debe orientar a la víctima sobre este plan y su implementación inmediata en caso de que vea sorprendida en su casa o en cualquier lugar por el presunto agresor, y brindarle información de cómo solicitar ayuda.

Indicarle a la afectada la importancia del acompañamiento familiar, partiendo del hecho de en estos casos es vital para ella recurrir a personas de su confianza. Brindarle información sobre recursos de apoyo existentes en la comunidad. Lo anterior según lo estipulado en el Manual de los Agentes del Programa Contra la Violencia Intrafamiliar y Obligación de los Cuerpos Policiales en la Atención y Protección de la Víctima

15. En los casos de violación o abuso sexual de personas menores de edad, la Autoridad Policial debe informar de inmediato a la Fiscalía de Delitos Sexuales y Violencia Doméstica, a la Fiscalía del lugar donde ocurre el hecho, o al Organismo de Investigación Judicial, cuando esta situación se presente después de las 16:30 horas y antes de las 07:30 horas, en días feriados o cierres colectivos, de las Instituciones y Autoridades competentes, deberá coordinarse con el PANI a través del 911, y actuará de acuerdo con el Protocolo de Intervención policial en casos de Abuso Sexual y Violación, mismo que entre otras cosas obliga a consignar los hechos en un Informe Policial.

16. De igual manera el Oficial de Policía cuando interviene en situaciones de abuso sexual a personas menores de edad, debe registrar literalmente lo manifestado por la víctima, así como anotando los datos de cómo ingresó la

alerta, la hora, la fecha, la dirección de la víctima, así como la identificación y dirección de posibles testigos; también debe anotar lo que él mismo escuchó y cómo intervino. En las situaciones en que las circunstancias de los casos así lo requieran, coordinar con los establecimientos de salud de la CCSS (EBAIS, clínicas u hospitales) con el objetivo de brindarle contención emocional a la víctima. Guardar la debida confidencialidad.

Poder Judicial

Fiscalías del Ministerio Público.

Actuación:

1. En la atención de todos los casos, tener en cuenta al momento de valorar la situación, la lista de indicadores de riesgo previamente señalados. Prestar especial atención al momento de valorar el caso, cuando los hechos que se investigan son constitutivos del delito de incumplimiento de medidas de protección, respecto a la medida cautelar que corresponda solicitar.
2. Informar a la Delegación Policial del lugar de residencia de la afectada, cuando el juez (a) penal ha ordenado o no la prisión preventiva, así mismo, si se ordenaron o no medidas cautelares distintas a la prisión preventiva.
3. Cuando no se acoge la solicitud de prisión preventiva de la Fiscalía y se ordena la libertad del presunto agresor, el fiscal o la fiscalía, cuando cuenta con un medio de comunicación rápido donde contactarla, debe informar de inmediato esta circunstancia a la persona afectada. Además debe comunicar lo ocurrido a la Delegación Policial respectiva, a efectos que ésta última informe la situación a la persona ofendida, sobre todo en aquellos casos donde no se tiene un medio de comunicación rápido (teléfono), lo anterior con la finalidad que la víctima no sea sorprendida por el presunto agresor.
4. En los casos en los que se ha ordenado la medida cautelar de prisión preventiva, pero que un cambio en las circunstancias ha implicado su modificación se debe informar de inmediato a la persona afectada, si tiene un medio de comunicación rápido, y al Ministerio de Seguridad por los medios ya establecidos.
5. Acatamiento a la circular 152 del 2010 del Consejo Superior.
6. Cuando las circunstancias del caso así lo requieran, el fiscal o fiscalía deberá realizar las coordinaciones necesarias con instancias internas del Poder Judicial (OIJ, Oficina de Atención y Protección a Víctimas y Testigos del Ministerio Público), u otras instituciones públicas que tienen responsabilidades en la atención de los casos de violencia contra las mujeres (INAMU, CCSS, IMAS,

Fuerza Pública, etc.) para trasladar a la víctima a un lugar seguro (centro de protección, recurso familiar, etc.).

7. Informar a la mujer de sus derechos, así como de los recursos a los que puede acceder en el proceso penal (constituirse como querellante, acción civil resarcitoria, entre otros), de conformidad con los lineamientos establecidos en el protocolo de atención a víctimas de violencia doméstica. Esta información estrictamente debe ser brindada por parte del fiscal o la fiscal encargada del caso, o en su defecto por una persona auxiliar o técnica judicial debidamente capacitada en esta materia. El propósito de esta disposición es que la información le sea brindada a la persona ofendida de la manera más adecuada, tomando en cuenta su condición de víctima, y siendo sensible a sus recursos y posibilidades.

8. En los casos de agresión que no constituyan delito, se debe trasladar el caso de oficio al Juzgado de Violencia Doméstica o Juzgado Contravencional, para que esta autoridad valore si procede ordenar medidas de protección.

Juzgados Penales

Actuación:

1. Cuando no se acoge la solicitud de prisión preventiva de la Fiscalía y se ordena la libertad del presunto agresor o cuando, por un cambio en las circunstancias se haya modificado esta medida cautelar, es obligatorio informar de inmediato esta circunstancia al Ministerio de Seguridad Pública por los medios ya establecidos y a la persona ofendida.

Juzgados Especializados de Violencia Doméstica, de Familia o Contravencionales.

Actuación:

1. Trasladar de oficio todos los casos de incumplimiento de medidas de protección a Ministerio Público.

2. Hacer testimonio de piezas ante la Fiscalía en los casos donde se presuma la existencia de un delito.

3. Informar y coordinar con el Ministerio Público los casos de alto riesgo, para que éste último proceda de acuerdo a este Protocolo y así mismo solicite las medidas cautelares que conforme a derecho correspondan.

4. Poner en conocimiento de la Policía Administrativa del lugar de residencia de la afectada los asuntos en que el presunto agresor fue notificado en el mismo Juzgado que ordeno las medidas de protección.

5. Acatamiento a la circular 152 del 2010 del Consejo Superior.

Ministerio de Justicia

Adaptación Social

Actuación:

En los casos en que la Autoridad Judicial ordene la libertad de un presunto agresor que se encuentra en prisión preventiva, se debe informar al Ministerio de Seguridad Pública por los medios establecidos al efecto y a la afectada el momento en que el agresor quede en libertad.

Sector Salud

1. Garantizar la inmediata e integral atención, en todos los niveles de atención, a las mujeres que se encuentran en situaciones de riesgo de acuerdo a la lista de indicadores señalados.
2. Brindar información a la persona afectada, sobre la posibilidad de presentarse ante los Juzgados Especializados de Violencia Doméstica y Juzgados Contravencionales a solicitar medidas de protección. Además informar a la víctima sobre su derecho a denunciar ante las Fiscalías ubicadas en todo el país, en horario hábil (de las 07:30 a las 16:30 horas) y en el Organismo de Investigación Judicial en los días feriados, cierres colectivos o en horario no hábil (de las 16:30 a las 07:30), cuando de los hechos ocurridos se deriva otras acciones que pueden constituir delitos por ejemplo el delito de violación, lesiones, robo, daños a bienes.
3. Verificar que la víctima cuente con un plan de seguridad ante escenarios de emergencia relacionadas con la situación de violencia doméstica en que se encuentra. En caso de que no existiera este plan de seguridad coordinar de inmediato con la Trabajadora Social del Área de Salud, Clínica u Hospital donde está siendo atendida, para que se elabore este plan.
4. Si la mujer no se traslada a un albergue, establecer con ella un plan de seguimiento; para ello es indispensable construir junto a ella un plan de seguridad e informar de posibilidades de apoyo para ella o sus hijas o hijos al cual pueda recurrir en el momento que lo considere la víctima.
5. En el nivel local, informar a la Fuerza Pública, Juzgado de Violencia Doméstica, de Familia o Contravencionales y Ministerio Público las situaciones de riesgo de muerte detectadas.

Patronato Nacional de la Infancia

Actuación:

1. Atender de manera inmediata e integral, todos los casos en los que haya personas menores de edad y que se encuentren en situaciones de riesgo de acuerdo a la lista de indicadores señalados, en consonancia con lo establecido en el inciso a) del artículo 7 de la Ley Contra la Violencia Doméstica.
2. Brindar información a la persona afectada, sobre la posibilidad que tiene de recurrir a los Juzgados Especializados de Violencia Doméstica, Juzgados de Familia o Juzgados Contravencionales a solicitar medidas de protección; así mismo sobre la posibilidad de presentarse ante las Fiscalías del Ministerio Público a interponer una denuncia.
3. Orientar a la víctima cuando se detecte que del hecho ocurrido pudieran derivarse otras acciones que pueden constituir delitos, como por ejemplo, violación, lesiones, robo, daños a bienes, etc.
4. En caso que haya abuso sexual de personas menores de edad, denunciar ante las Fiscalías del Ministerio Público del lugar donde ocurren los hechos.
5. Coordinar con la Fiscalía del lugar, a efectos de tomar todas las medidas necesarias para la protección conjunta de los niños(as) y su madre.
6. Brindar apoyo en el apersonamiento de solicitud de medidas de protección o procesos de familia a la madre y sus hijos e hijas, cuando exista amenaza de sacar a los niños del país o llevárselos del domicilio que compartían antes del episodio de violencia.

En aquellas localidades en donde funcione una OFIM que atiende situaciones de violencia contra mujeres:

Actuación:

1. Atender de manera inmediata e integral, a las mujeres que se encuentran en situaciones de riesgo de acuerdo a la lista de indicadores señalados.
2. Brindar información a la persona afectada sobre la posibilidad que tiene de recurrir a los Juzgados Especializados de Violencia Doméstica, Juzgados de Familia o Juzgados Contravencionales para solicitar medidas de protección; así mismo informarle de la posibilidad que tiene de presentarse ante las Fiscalías del Ministerio Público a interponer una presentar denuncia. Orientar a la víctima si del hecho ocurrido se deriva otras acciones que pueden constituirse delitos por ejemplo, violación, lesiones, robo, daños a bienes, etc.

3. Verificar que la víctima cuente con un plan de seguridad de emergencia. En caso de que no existiera, referir a la Delegación de la Mujer, Área de Violencia de Género del INAMU, Áreas de Salud de la C.C.S.S. entre otros).

4. Dar seguimiento y acompañamiento en los procesos judiciales en la medida en que tengan el recurso profesional correspondiente.

Área Violencia de Género INAMU (Delegación de la Mujer y COAVIF)

Actuación:

1. Evaluar la situación de riesgo.

2. Informar a la mujer afectada que puede dirigirse al Juzgado Especializado de Violencia Doméstica, Juzgado de Familia o Juzgado Contravencional para medidas de protección o al Ministerio Público para denuncia de delitos. Orientar a las personas afectadas si del hecho ocurrido se deriva otras acciones que pueden constituir delitos por ejemplo el delito de violación, lesiones, daños a bienes y robo.

3. Ofrecer a la afectada la posibilidad de un albergue manteniendo la confidencialidad sobre el lugar donde se encuentra y coordinar con otras instituciones su traslado a dicho servicio.

4. Si la mujer afectada no se traslada a un albergue, establecer con ella un plan de seguimiento y diseñar con ella un plan de apoyo de emergencia.

5. Dar acompañamiento en los procesos judiciales.

Recomendaciones complementarias

Poder Judicial: Secretaría Técnica de Género y Comisión Interinstitucional de Seguimiento a la aplicación de la Ley contra la Violencia Doméstica

1. Informar a las autoridades judiciales sobre este protocolo.

2. Coordinar capacitación en manejo de situaciones de alto riesgo a funcionarios(as) del Poder Judicial.

3. Divulgar el presente protocolo en todas las instancias judiciales.

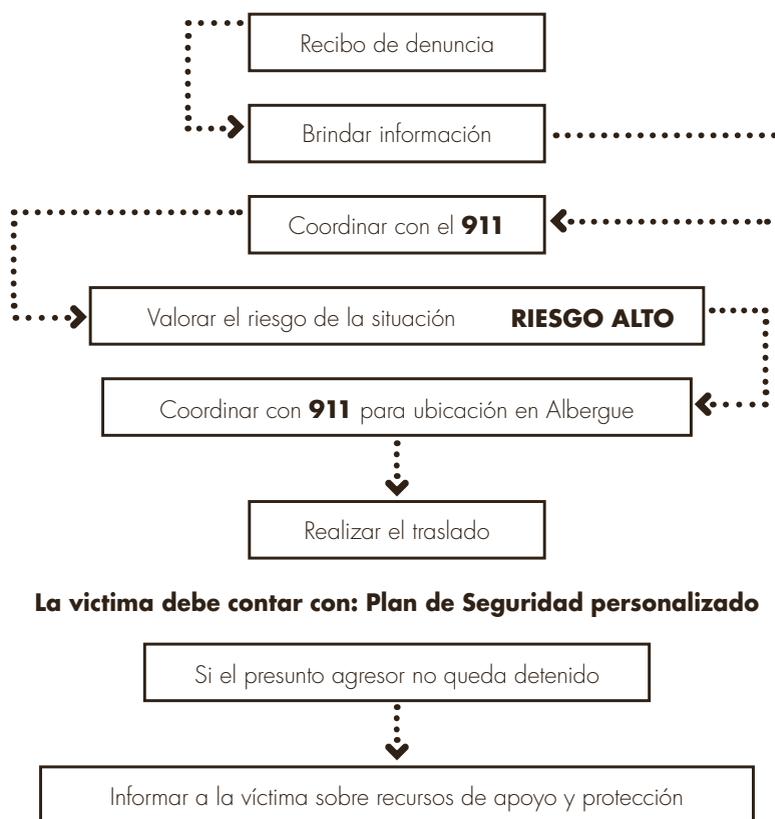
4. Publicar y divulgar materiales informativos dirigidos sobre los servicios brindados por la institución a las mujeres en alto riesgo y a las personas e instituciones que las apoyan.

Instituto Nacional de las Mujeres

1. Divulgar y capacitar en el uso del presente protocolo a las instituciones que integran el Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar.
2. Brindar atención integral y alojamiento a las mujeres en alto riesgo, a través de los Centros Especializados de Atención y Albergue Temporal para Mujeres Agredidas sus hijos e hijas (CEAAM).
3. Promover y coordinar sesiones de análisis y discusión de casos sobre femicidio y situaciones de alto riesgo, con las instituciones señaladas en este protocolo.

Anexos (Protocolo Interinstitucional de intervención, valoración de riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja)

Graficación de Procesos Establecidos en el Protocolo Actuación institucional ante un caso de riesgo. Obligaciones comunes de todas las instituciones que tienen responsabilidad en la atención de las mujeres víctimas de violencia doméstica. Acciones que son de competencia para todas las instituciones señaladas en el presente protocolo.



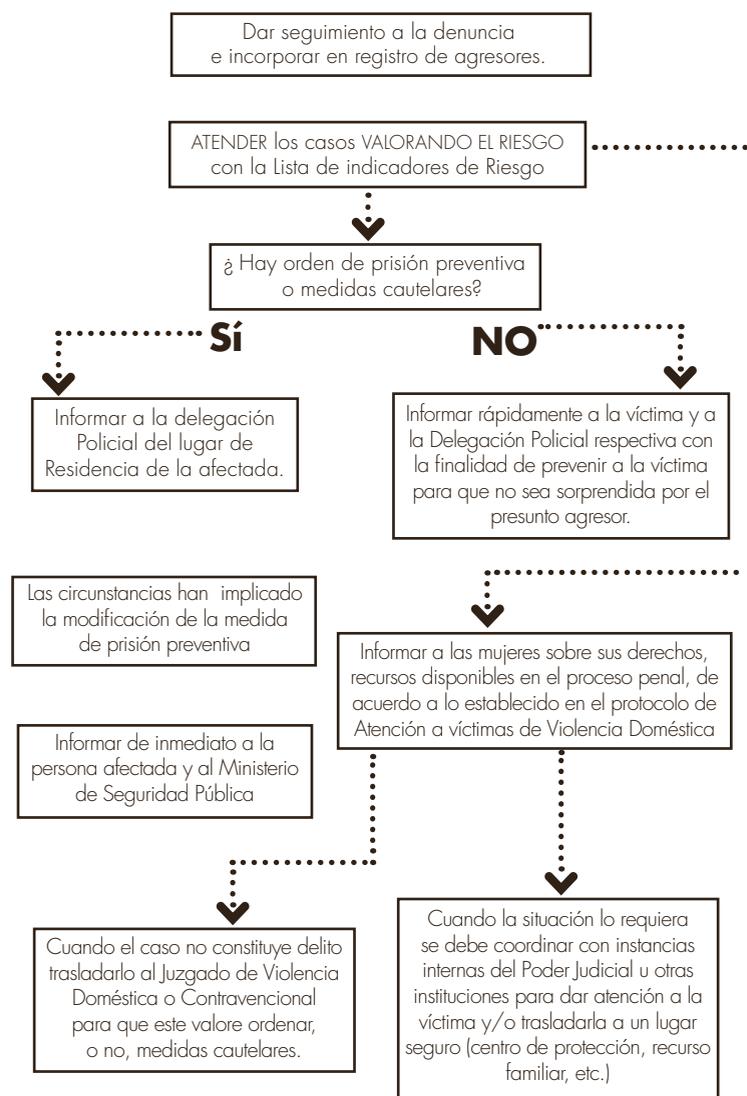
Otras acciones comunes

1. Informar al Área Violencia de Género del INAMU sobre todos los casos de alto riesgo atendidos en su institución.
2. Llevar un registro de presuntos agresores o de agresores con la información especificada.
3. Implementar un sistema interinstitucional de referencia y contra referencia de todos los casos atendidos.

Ministerio de Seguridad Pública

Atención: Recepción de la denuncia

911: Denuncia víctima



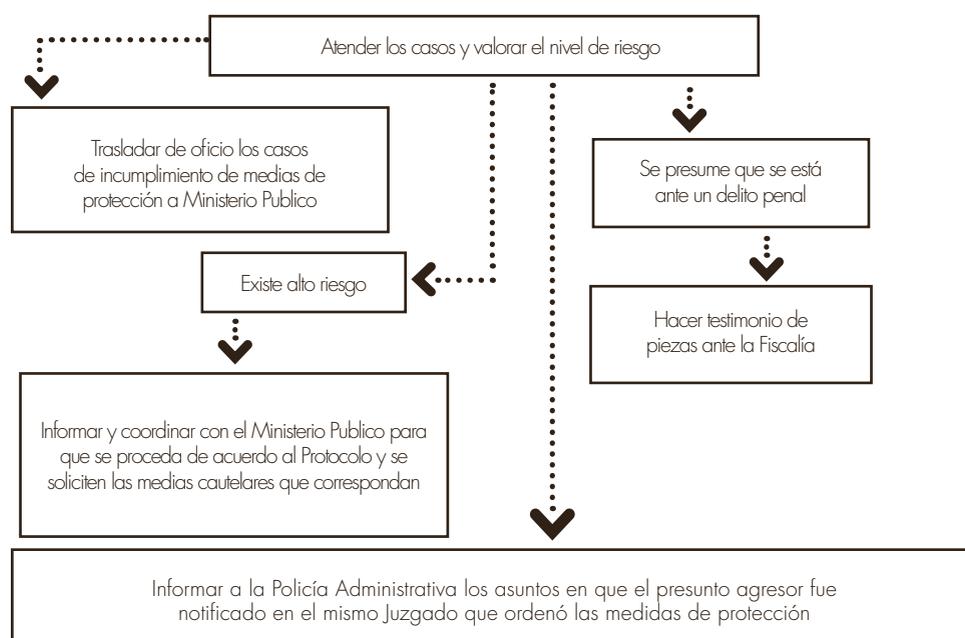
En todo momento se debe de acatar la CIRCULAR 152 DEL 2010 DEL CONSEJO SUPERIOR.

Juzgados Penales

Actuación

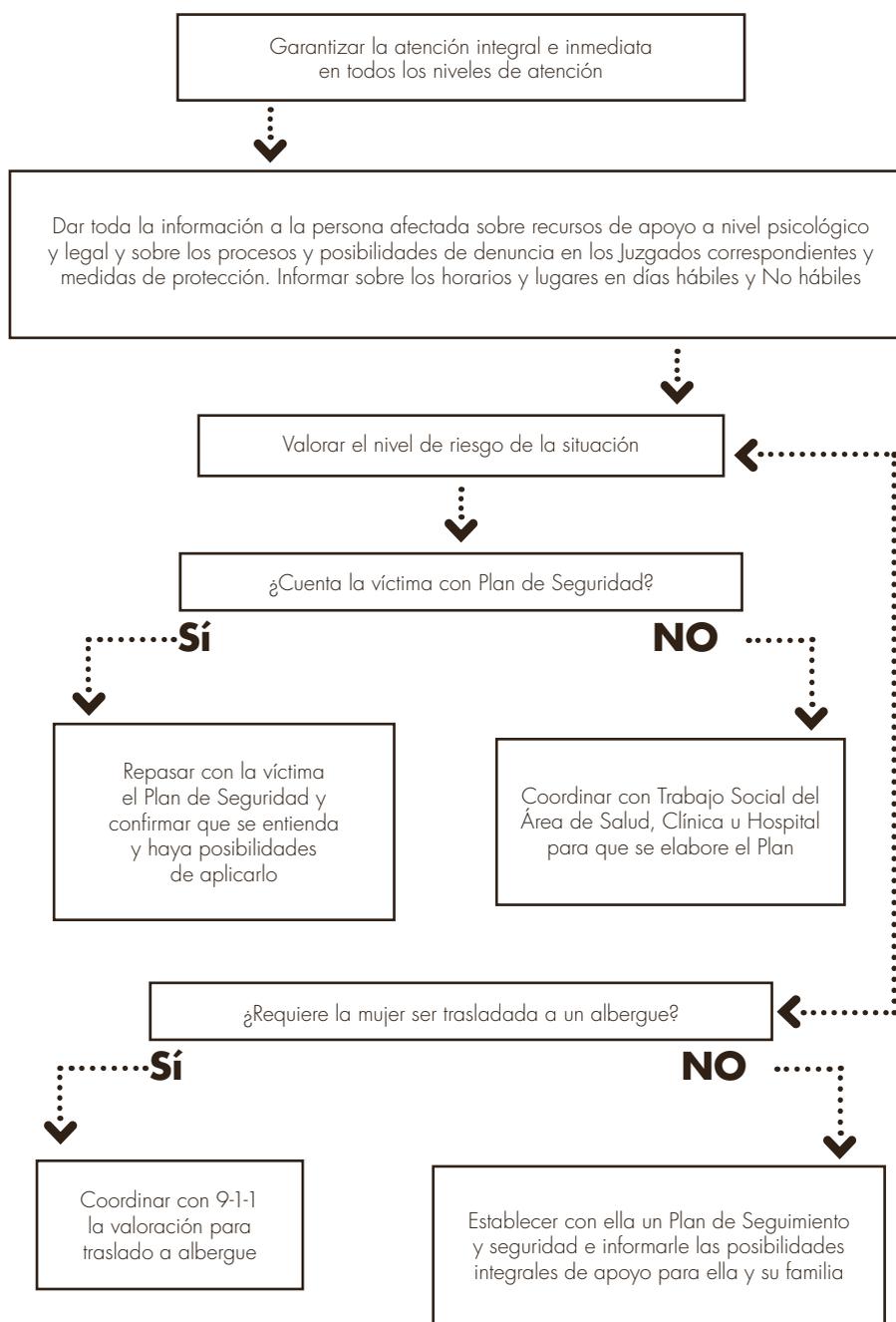


JUZGADOS ESPECIALIZADOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA, DE FAMILIA O CONTRAVENCIONALES.

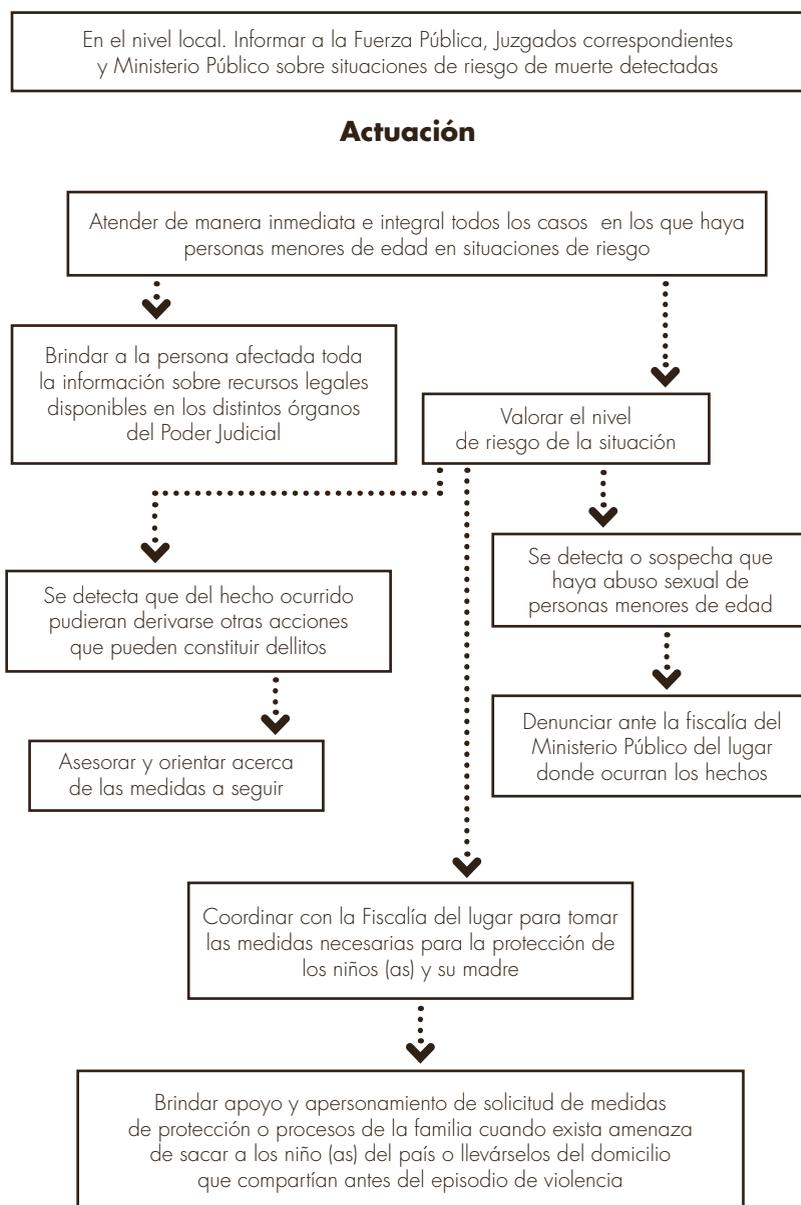


En todo momento se debe de acatar la CIRCULAR 152 DEL 2010 DEL CONSEJO SUPERIOR.

Sector Salud



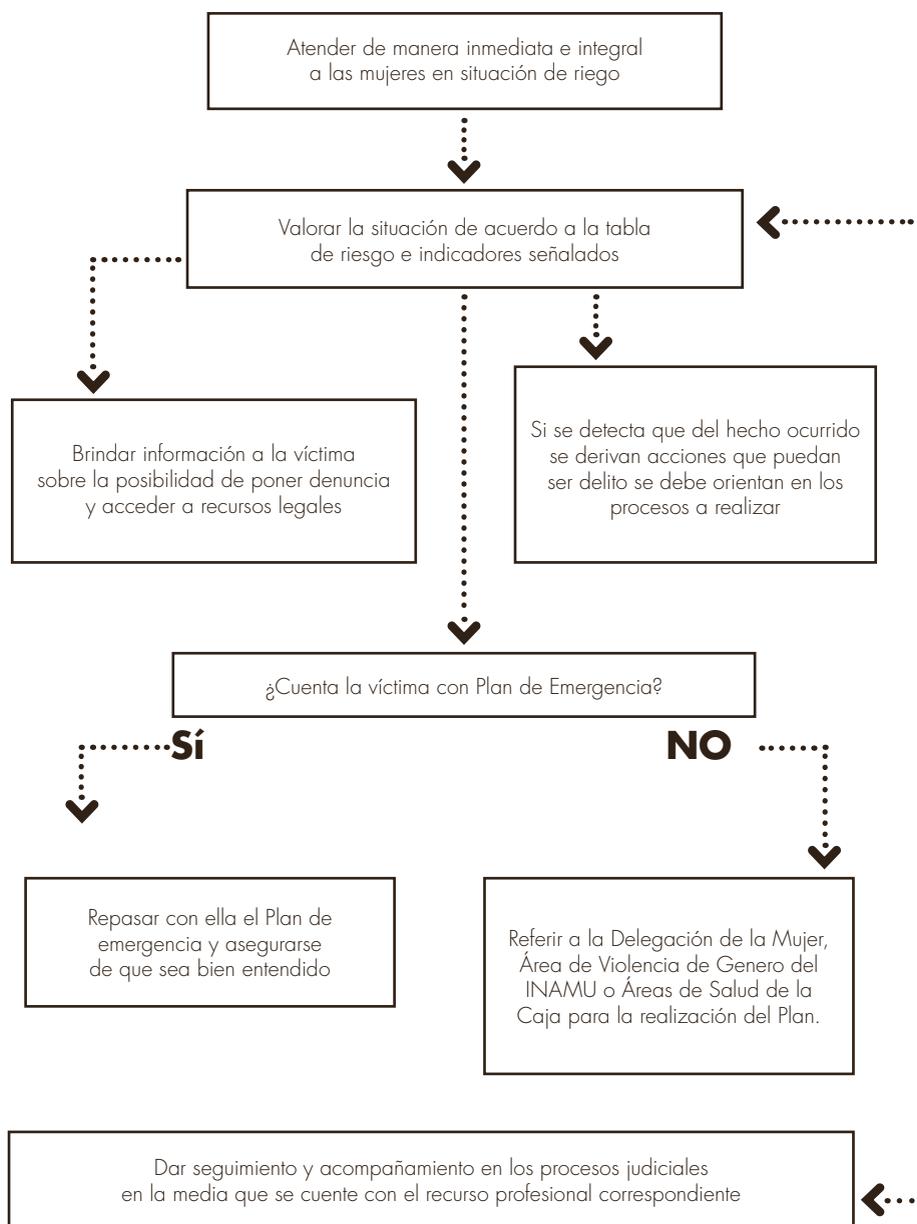
Patronato Nacional de la Infancia



Toda la actuación debe hacerse de acuerdo a la lista de indicadores señalados, en consonancia con lo establecido en el inciso a) del artículo 7 de la Ley Contra la Violencia Doméstica.

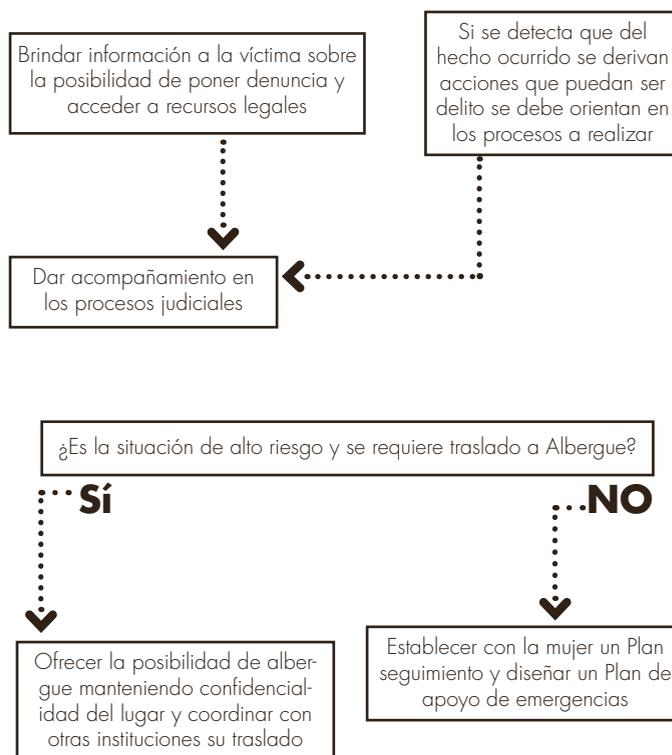
En aquellas localidades donde funcione una OFIM que atiende situaciones de violencia contra mujeres:

Actuación:



Área Violencia de Género INAMU (Delegación de la Mujer y COAVIF)

Actuación



Guía de valoración de riesgo de muerte de mujeres

Datos generales:

Nº de expediente o boleta en la instancia que atiende: _____

Fecha de valoración: ____ / ____ / ____

Nombre y apellidos de la mujer: _____

Nº de cédula o documento de identificación: _____

Edad de la mujer: _____ Fecha de nacimiento: ____ / ____ / ____

Nombre del agresor: _____

Nº de cédula o documento de identificación _____

CONDUCTAS DE ALTO RIEGO DE MUERTE POR PARTE DE LA PERSONA AGRESORA					
		SI	NO	Se desconoce	Observaciones
1	¿Han habido agresiones físicas graves que causaron lesiones a la víctima o ameritaron una intervención médica?				
2	¿Ha usado o amenazado con usar un arma de fuego, cuchillo y otra arma letal contra la víctima?				
3	¿Ha intentado el agresor ahorcar a la víctima?				
4	¿Ha forzado a la víctima a tener relaciones o practicar actos de contenido sexual en contra de su voluntad?				
5	¿Ha amenazado con matar a la víctima?				
6	¿Presenta el agresor celos muy intensos, violentos y/o conductas controladoras sobre la pareja?				
7	¿Ha habido un aumento en la frecuencia y/o gravedad de los incidentes violentos en el último mes?				
8	El agresor NO expresa responsabilidad ni culpa por su conducta.				

OTROS FACTORES AGRAVANTES DEL RIESGO DE MUERTE					
		SI	NO	Se desconoce	Observaciones
9	¿Hay consumo reciente y abusivo de alcohol y/o drogas por parte del agresor? **				
10	¿Ha interpuesto la víctima medidas de protección, pensión alimentaria o denuncia penal contra el agresor? **				
11	¿Está o ha estado vinculado el agresor con actividades delictivas como pandillas, narcotráfico o crimen organizado? **				
12	¿Siente la víctima que el agresor es capaz de matarla personalmente o a través de terceras personas? **				
13	¿Ha habido intentos o ideas de suicidio de parte del agresor?				

HISTORIA PREVIA DEL AGRESOR QUE INCREMENTA EL RIESGO DE MUERTE					
		SI	NO	Se desconoce	Observaciones
14	El agresor tiene antecedentes penales relacionados con violencia hacia las mujeres y/o delitos sexuales.				
15	Al agresor le han interpuesto medidas de protección anteriormente u otras medidas relacionadas con violencia contra la pareja				
16	El agresor ha incumplido medidas de protección o de libertad condicional.				
17	Ha existido violencia física hacia la pareja en presencia de los hijos (as) u otros familiares				
18	Ha existido violencia física hacia los hijos (as) u otros familiares.				
19	El agresor presenta historial de conductas violentas contra otras personas NO familiares, conocidas o desconocidas.				
20	El agresor ha realizado conductas de crueldad contra animales				

Consideraciones generales para una adecuada atención:

Al recibir una situación de Violencia Doméstica y tener que valorar su nivel de riesgo, en cualquiera de las instituciones que conforman el Sistema de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar, es necesario tener presente lo siguiente:

- La Violencia intrafamiliar es un problema complejo, diverso y multicausal que requiere una respuesta adecuada a cada situación.
- Es necesario obtener una visión global del conjunto de las medidas que se deben adoptar en estos casos incluyendo la articulación y coordinación entre los diferentes actores, tanto del Estado como de la sociedad civil organizada, que trabajan en la prevención y asistencia a las víctimas de violencia.
- Existe una dinámica psicológica particular de las personas (víctimas y ofensores) en situaciones de violencia intrafamiliar que es necesario conocer para poder hacer una intervención responsable y adecuada.

Se deben considerar, entre otros, los siguientes aspectos psicosociales:

- Las necesidades de atención de las personas en situación de violencia doméstica variarán en función de sus diferentes realidades, lo cual implicará que los funcionarios (as) deba procurar un trato personalizado, debiéndose tener presente:
 - a. Tipo y gravedad de maltrato sufrido.
 - b. Cronicidad de la situación.
 - c. Deterioro de la salud (física o psíquica).
 - d. Recursos personales y económicos.
 - e. Existencia de redes de apoyo, familiares y sociales.
 - f. Dinámicas emocionales y conductuales de la persona agresora y la víctima.
- La mayoría de las mujeres suele denunciar cuando existe grave riesgo para su integridad física o la de sus hijas/os o cuando la violencia se repite de manera cada vez más frecuente e intensa.
- Ponerle fin a la violencia no es fácil. La persona agredida requiere de un tiempo para replantearse su futuro, valorar su realidad económica, el peligro potencial que existe para su integridad física, su propia capacidad para emprender una vida diferente, los apoyos y recursos familiares y sociales con los que cuenta, los sentimientos de sus hijas/os, etc.
- Una valoración adecuada puede evitar que la situación de maltrato termine en femicidio.

Características emocionales y conductuales de las personas involucradas

Persona Agredida:

En el momento de que se revela la situación de violencia y se formula la denuncia, la persona afectada puede presentar los siguientes sentimientos:

- Ansiedad, depresión.
- Problemas para comunicar adecuadamente sus necesidades.
- Indecisión e inseguridad ante qué es lo más adecuado a realizar: Puede no tener claro qué quiere, qué necesita, ni qué puede resultar de la intervención que se inicia.
- Sentimientos de culpa y vergüenza que pueden inhibir el contar con detalles las características de la violencia sufrida.
- Temor a ser señalada o rechazada en su comunidad y la familia (muchas veces hay una presión familiar, religiosa o de la comunidad, que privilegia el valor de la unidad de la familia a cualquier otra consideración y que antepone la idea de que los niños deben vivir con su padre a toda costa, independientemente de cómo sea este).
- Sentimientos de culpa porque la persona agresora le ha dicho constantemente que ella es la que causa la agresión.

Desesperanza aprendida y sentimientos de impotencia.

- Temor a sufrir mayores represalias y agresiones posteriormente por parte de la persona agresora.
- Temor a perder a sus hijos (as).
- Desconfianza en las instituciones.

A su vez, producto de los múltiples sentimientos, podría presentar las siguientes conductas: Puede suceder que la persona agredida requiera un tiempo para decidir qué quiere hacer dado que se encuentra en una etapa de toma de conciencia de su situación. Su autoestima aparece debilitada y puede sentirse vulnerable y avergonzada, todo lo cual afecta sus emociones y su estado psicológico, llevándola incluso a sentirse culpable de la situación así como a tener actitudes aparentemente contradictorias.

Algunas conductas pueden ser:

- Minimizar la situación de violencia y aceptarla.
- Identificación con el agresor (Síndrome de Estocolmo, problemas de autoestima o dependencia emocional o económica con el agresor)

- Paralizarse física y psicológicamente producto de la situación traumática por la que se está atravesando.
- Llanto constante
- Pérdida temporal del control de emociones
- Enojo producido por los sentimientos de frustración e impotencia ante historia reiterada de Violencia.
- Parálisis ante la toma de decisiones
- Inseguridad del proceso y de poner medidas de protección
- Puede querer que el o la funcionaria le ayude para que su pareja cambie, o pedir que le den un susto, o que le expliquen qué hacer para mejorar la situación sin romper la relación.
- Retiro de denuncia

Es importante que la persona afectada por la violencia conozca

- Las leyes que la protegen.
- Que el hecho de vivir en matrimonio, no la obliga a aguantar situaciones de Violencia por parte de su pareja.
- Que es necesario denunciar la violencia por su bien y el de los hijos (as).
- Que existen recursos y opciones de apoyo.
- Que cualquier momento es bueno para iniciar un procedimiento por malos tratos, aunque los hechos se vengán produciendo desde tiempo atrás.
- Que nadie tiene derecho de maltratar a otro y que no existen excusas para ello.
- Que ella no es culpable de los hechos, sino la víctima de los mismos.
- Una ruta crítica y Plan de emergencia para su seguridad y la de sus hijos (as).

Persona Agresora:

Es necesario recordar que la persona agresora

- Puede provenir de cualquier estrato social, cultural o económico, religión o etnia.
- Puede presentar un comportamiento dual: amable y colaborador con las autoridades o personas de la comunidad y a veces hasta con los hijos (as) y agresor con la esposa o compañera.
- No necesariamente es enferma mental, adicto, ni alcohólico. (Aunque estos elementos inciden en el riesgo de aumento de la violencia.)
- Visualizar a la mujer como objeto de su propiedad.

- Presentar actitudes sexistas.
- Tender a negar o minimizar la violencia y no asumir su responsabilidad sobre esta.
- Racionalizar y justificar las acciones violentas.
- Responsabilizar a otros de sus reacciones y conductas violentas.
- Tener una conducta controlada y racional frente a autoridades.
- Pedir perdón a la víctima y mostrarse arrepentido.
- Prometer que no volverá a ocurrir la violencia.
- Mostrarse agresivo y con problemas de control de la ira y el enojo.

Consideraciones para una respuesta y valoración adecuadas:

Con el fin de poder valorar bien los niveles de riesgo de violencia, apoyar y llevar a cabo el proceso de protección a las víctimas se debe tener en cuenta que:

Los funcionarios (as) deben practicar una escucha atenta y activa que le facilita a la víctima verbalizar sus sentimientos y dudas y sentirse apoyada emocionalmente; Es necesario reconocer los sentimientos como parte del proceso necesario para evaluar la situación; Se debe de procurar generar confianza en la víctima y en las instituciones para promover la esperanza de poder cambiar su realidad; Se debe dar elementos para que la víctima entienda las características del agresor y el ciclo de la violencia.; Se debe proporcionar información sobre los recursos disponibles así como de las distintas posibilidades que tiene para salir de la situación que vive.

Además recuerde que: *En el momento que la persona afectada se acerca a las instituciones, los gestos, las actitudes y los comentarios que la mujer perciba de los y las funcionarias que la reciban, serán fundamentales para las posteriores actuaciones y para la imagen que se forme de las posibilidades que tiene de terminar con la situación de violencia.*

Lo anterior se estructura en los siguientes pasos:

1. Lograr que se sienta escuchada, comprender los hechos y sus sentimientos, así como comunicar interés, procurando calmarla.
2. Examinar las dimensiones del problema atendiendo el pasado, presente y futuro inmediato y las decisiones urgentes que se deben tomar.
3. Informarle lo mejor posible de los recursos existentes proponiendo alternativas, ayudándola a redefinir el problema y las posibles acciones concretas.

4. Ayudarla a tomar acciones considerando su estado emocional.

Victimización secundaria en dependencias institucionales:

Corresponde precisar que existe victimización secundaria cuando la institución a la que la persona acude en busca de ayuda o protección, le brinda un trato inadecuado o injusto que la hace revivir su situación de víctima. En estos casos el daño lo produce el funcionario/a al no contar con la formación necesaria para dar las primeras respuestas adecuadas o hacer las primeras valoraciones.

Para evitar las situaciones de victimización secundaria, cuando quien se acerca a las instituciones se encuentra en una situación de vulnerabilidad, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

1. Reducir en la medida de lo posible los tiempos de espera, otorgándole las mayores facilidades para presentar la denuncia, así como un trato preferente.
2. Darle una atención personalizada debiendo ser atendida en lo posible, por funcionarios con formación específica y actualizada.
3. Evitar que la víctima esté junto o cerca del agresor debido a que la presencia del mismo, además de suponer un riesgo de nuevos ataques verbales o físicos, puede ser una oportunidad para ejercer intimidación o amenazas, representando un elemento de inquietud y temor que en nada facilitará una declaración o valoración adecuada.
4. Recordar el estado emocional de la víctima y lo complejo de la situación para no moralizar, juzgar o regañar.
5. Proteger la privacidad de la víctima.
6. Dar la información de manera clara y tomando en cuenta el estado emocional por el que puede estar atravesando la persona.

Anexo 3

Valoración de riesgo de suicidio

Preguntas para evaluar el potencial de suicidio (Goldberg, 2008)¹.

Deben hacerse todas aquellas preguntas necesarias, demostrando preocupación, interés y empatía, para tener una idea lo más clara posible de las ideas o intenciones de la persona. Es un error pensar que no debemos tratar el tema cuando hay sospecha, por no incomodar o para no “inducir ideas”. Al finalizar, se debe saber si la persona atendida piensa en la muerte, de qué manera y si ha elaborado planes. No es fácil preguntar sobre ideas suicidas, hay que adentrarse en el tema gradualmente, una vez que se haya establecido un grado de empatía y que la persona se sienta cómoda expresando sus sentimientos, especialmente los negativos. Es importante permitir que exprese sus sentimientos y que se formulen preguntas que permitan identificar si existe riesgo de suicidio. A Continuación se detallan las preguntas que es importante realizar (Goldberg, 2008):

1. Ha dicho que se encuentra deprimida. ¿Podría decirme qué significa eso para usted?
2. ¿Hay veces en que tiene ganas de llorar?
3. Cuando se siente así ¿qué tipo de pensamientos le pasan por la mente?
4. ¿Ha llegado al punto de sentir que no merece la pena continuar en caso de que esta sea la manera en que van a ir las cosas?
5. ¿Ha llegado a pensar en quitarse la vida?
6. ¿Ha hecho algún plan en este sentido?
7. ¿Tiene medios para llevar a cabo este plan?
8. ¿Hay algo que le impida llevar a cabo este plan?

¹ Goldberg RJ: Guía Práctica para la Asistencia del paciente Psiquiátrico. Masson. Barcelona 2008.

Se debe identificar si existe ideación y plan suicida. Se considerará que las personas con ideas o un plan definido presentan un riesgo elevado. La presencia de ideación o planificación suicida no supone que la persona deba ser hospitalizada; no obstante deben idearse planes alternativos con cuidado.

Otras consideraciones que señala Goldberg son:

- * La ausencia de un motivo para vivir o de planes futuros implica un mayor riesgo. Los motivos para vivir o signos de planes aminoran el riesgo.
- * Las alucinaciones que ordenan suicidarse son una mala señal. Cualquier síntoma psicótico aumenta el riesgo de suicidio.
- * La depresión mayor con pensamientos suicidas cada vez más intensos conlleva un riesgo importante.
- * Una de las mejores preguntas para la evaluación clínica del riesgo de suicidio es: ¿Qué cree que tiene sentido hacer ahora? Las personas con alto riesgo de suicidio suelen ofrecer respuestas como “realmente no importa lo que me pase” o “Creo que nada puede ayudarme”. Los signos de orientación futura pueden indicar que la planificación suicida no es inminente.

Anexo 4

Hoja de referencia

Institución a la que se refiere:		
Persona a la que se refiere:		
Nombre de la persona usuaria:		Cédula:
Estado civil:	Edad:	Nº hijos:
Domicilio:		Nº teléfono:
Motivo de referencia:		
Recomendaciones:		
REFERIDO POR:	FECHA:	SELLO INSTITUCIONAL:

Anexo 5

Boleta de servicios sugeridos para la atención de su consulta

SERVICIOS SUGERIDOS PARA LA ATENCIÓN DE SU CONSULTA		
Nombre de la persona usuaria:	Cédula:	
Servicio sugerido:		
Dirección del servicio:		
Teléfono(s):	Fax:	Correo Electrónico
Observaciones:		
Profesional que atendió:	Fecha:	

Anexo 6

Registro de intervención

Atendida por:	No de expediente:	Fecha:	Tipo consulta:
Tema de Consulta:		Lugar de la consulta:	
Información básica			
Nombre de persona usuaria			Cédula:
Estado civil:	Edad:	Domicilio:	
No hijos / edades / género:			
Teléfono (s):			
Información complementaria y opcional			
Escolaridad:		Nacionalidad:	
Personas con quien convive:			
Ingreso familiar mensual aprox:			
Alguna situación de discapacidad:			
Factores/Redes de apoyo:			
Datos de consulta:			
Alcances de la intervención:			
¿Requiere seguimiento? Sí: ____ NO: ____	Sesiones recomendadas: Nº: _____		Referencia

Anexo 7

Boleta de seguimiento

Atendida por:	Nº de expediente:	Fecha.
Información básica		
Nombre de persona usuaria	Cédula:	
Información complementaria		
Número de sesión de seguimiento:		
Coordinaciones institucionales:		
Avances del proceso:		
Nudos:		
Alcances de la sesión de seguimiento:		

