



**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL  
SUBGERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL**

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE  
VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)**

**DICIEMBRE 2018**

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 2 de 62                             |

## INDICE

|                                                                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>SIGLAS .....</b>                                                                                           | <b>5</b>  |
| <b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>                                                                                  | <b>6</b>  |
| <b>2. OBJETIVO .....</b>                                                                                      | <b>8</b>  |
| <b>3. ALCANCE.....</b>                                                                                        | <b>8</b>  |
| <b>4. OBLIGACIONES DE APLICACIÓN .....</b>                                                                    | <b>9</b>  |
| 4.1 Presidencia Ejecutiva .....                                                                               | 9         |
| 4.2 Gerencia General .....                                                                                    | 9         |
| 4.3 Subgerencia de Desarrollo Social .....                                                                    | 9         |
| 4.4 Áreas Técnicas de la Subgerencia de Desarrollo Social .....                                               | 9         |
| 4.5 Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS) .....                                                        | 10        |
| 4.6 Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS).....                                                             | 10        |
| 4.7 Personas enlaces de género .....                                                                          | 10        |
| 4.8 Unidad de Coordinación Administrativa Regional (UCAR) .....                                               | 11        |
| 4.9 Planificación Institucional.....                                                                          | 11        |
| 4.10 Sistemas de Información Social (SIS).....                                                                | 11        |
| 4.11 Unidad de Equidad e Igualdad de Género (UEIG).....                                                       | 11        |
| <b>5. DOCUMENTOS APLICABLES .....</b>                                                                         | <b>12</b> |
| 5.1 Convenciones internacionales ratificadas por Costa Rica .....                                             | 12        |
| 5.2 Leyes costarricenses que responden a las convenciones.....                                                | 12        |
| 5.3 Políticas nacionales .....                                                                                | 12        |
| <b>6. VINCULACIÓN CON LOS PROCESOS INSTITUCIONALES .....</b>                                                  | <b>13</b> |
| 6.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 .....                                                      | 13        |
| 6.2 Plan Operativo Institucional (POI) 2018.....                                                              | 13        |
| 6.3 Disposiciones institucionales en materia de atención específica de mujeres en situación de pobreza.....   | 14        |
| 6.4 Política para garantizar la Igualdad hacia la Población LGBTI en el Instituto Mixto de Ayuda Social ..... | 15        |
| <b>7. DEFINICIONES.....</b>                                                                                   | <b>15</b> |
| 7.1 Atención de calidad y calidez .....                                                                       | 15        |
| 7.2 Atención integral.....                                                                                    | 15        |
| 7.3 Brecha de género .....                                                                                    | 16        |
| 7.4 Culpabilización de la víctima .....                                                                       | 16        |

|                                                                                   |                                                                                              |                                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE<br/>CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES<br/>(VcM)</b> |                                           | Código del<br>Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                          | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 3 de 62                                |

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7.5 Empoderamiento .....                                                                        | 16        |
| 7.6 Estereotipos de género.....                                                                 | 16        |
| 7.7 Explotación sexual comercial .....                                                          | 17        |
| 7.8 Femicidio y feminicidio.....                                                                | 17        |
| 7.9 Género.....                                                                                 | 18        |
| 7.10 Interseccionalidad .....                                                                   | 18        |
| 7.11 Machismo .....                                                                             | 19        |
| 7.12 Persona trans .....                                                                        | 19        |
| 7.13 Pobreza y violencia estructural .....                                                      | 20        |
| 7.14 Resiliencia .....                                                                          | 20        |
| 7.15 Revictimización o victimización secundaria .....                                           | 20        |
| 7.16 Sororidad .....                                                                            | 21        |
| 7.17 Trata de Personas .....                                                                    | 21        |
| 7.18 Violencia contra las mujeres .....                                                         | 22        |
| 7.19 Violencia Física.....                                                                      | 22        |
| 7.20 Violencia Intrafamiliar o violencia doméstica .....                                        | 22        |
| 7.21 Violencia Patrimonial .....                                                                | 23        |
| 7.22 Violencia Psicológica .....                                                                | 23        |
| 7.23 Violencia por identidad de género .....                                                    | 23        |
| 7.24 Violencia por orientación sexual .....                                                     | 23        |
| 7.25 Violencia Sexual .....                                                                     | 24        |
| 7.26 Violencia Simbólica.....                                                                   | 24        |
| <b>8. DESARROLLO .....</b>                                                                      | <b>25</b> |
| 8.1 Consideraciones específicas para la atención de casos de Violencia contra las Mujeres ..... | 25        |
| 8.1.1 Calidad de la atención.....                                                               | 25        |
| 8.1.2 Privacidad .....                                                                          | 25        |
| 8.1.3 Confidencialidad.....                                                                     | 25        |
| 8.1.4 Perspectiva de derechos humanos y enfoque de género .....                                 | 25        |
| 8.1.5 No revictimización .....                                                                  | 26        |
| 8.1.6 Indicadores de riesgo.....                                                                | 26        |
| 8.1.7 Recomendaciones para brindar una atención específica, integral y no revictimizante .....  | 27        |
| 8.2 Identificación de casos de Violencia contra las Mujeres (VcM) .....                         | 28        |
| 8.2.1 Mujeres que contactan el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI).....                  | 28        |
| 8.2.2 Mujeres que son atendidas en el IMAS.....                                                 | 28        |

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 4 de 62                             |

|                                                                                                                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 8.2.3 Mujeres referidas por otra institución del “Sistema Nacional de Atención y Prevención de la Violencia intrafamiliar y Violencia Contra las Mujeres” ....                          | 28        |
| 8.3 Registro de la situación de violencia .....                                                                                                                                         | 30        |
| 8.3.1 Consideraciones importantes .....                                                                                                                                                 | 31        |
| 8.4 Atención de las mujeres y sus familias .....                                                                                                                                        | 31        |
| 8.4.1 Valoración sobre riesgo de femicidio.....                                                                                                                                         | 32        |
| 8.4.2 Valoración profesional y asignación de beneficios institucionales .....                                                                                                           | 32        |
| 8.4.3 Boleta de Notificación Individual de Vigilancia Epidemiológica .....                                                                                                              | 33        |
| 8.4.4 Procedimientos que deben ser garantizados en cada ULDS .....                                                                                                                      | 33        |
| a. Priorización.....                                                                                                                                                                    | 34        |
| b. Asignación de la oferta programática .....                                                                                                                                           | 34        |
| c. Disponibilidad de recursos .....                                                                                                                                                     | 34        |
| d. Sobre el personal que atiende casos de violencia contra las mujeres                                                                                                                  | 35        |
| e. Capacitación del personal que atiende casos de violencia contra las mujeres.....                                                                                                     | 35        |
| f. Participación y representación institucional a nivel local .....                                                                                                                     | 35        |
| 8.5 Mecanismos de seguimiento .....                                                                                                                                                     | 35        |
| 8.6 Estructura del Procedimiento.....                                                                                                                                                   | 38        |
| <b>9. FLUJOGRAMA.....</b>                                                                                                                                                               | <b>40</b> |
| <b>10. BIBLIOGRAFÍA .....</b>                                                                                                                                                           | <b>41</b> |
| <b>11. ANEXOS .....</b>                                                                                                                                                                 | <b>44</b> |
| ANEXO 1: Extracto del Protocolo interinstitucional de intervención, valoración y administración del riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relaciones de pareja ..... | 44        |
| ANEXO 2: Guía de valoración de riesgo de muerte de mujeres.....                                                                                                                         | 50        |
| ANEXO 3: GG-1071-04-2015 “Acciones para disminuir brechas de género institucional”.....                                                                                                 | 52        |
| ANEXO 4: Oficio SGDS-2015-12-2015 Atención de referencias por violencia intrafamiliar y violencia de género .....                                                                       | 56        |
| ANEXO 5: Oficio SGDS-1618-09-2017 “Atención de personas en violencia intrafamiliar y/o de género” .....                                                                                 | 57        |
| ANEXO 6: Boleta de Notificación Individual de Vigilancia Epidemiológica VE.01 .....                                                                                                     | 59        |
| ANEXO 7: Formato de referencia social.....                                                                                                                                              | 60        |
| ANEXO 8: Registro de casos de Violencia contra las Mujeres-UEIG .....                                                                                                                   | 62        |

|                                                                                   |                                                                                              |                                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE<br/>CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES<br/>(VcM)</b> |                                           | Código del<br>Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                          | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 5 de 62                                |

## SIGLAS

|          |                                                                                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ARDS:    | Área Regional de Desarrollo Social.                                                                                   |
| AAII:    | Área de Atención Integral e Interinstitucional.                                                                       |
| CCSS:    | Caja Costarricense del Seguro Social.                                                                                 |
| CLAIS:   | Comités Locales para la Atención Inmediata y el Seguimiento de casos de alto riesgo por Violencia contra las Mujeres. |
| FIS:     | Ficha de Información Social.                                                                                          |
| FISI:    | Ficha de Información Social de Personas Institucionalizadas y Sin Domicilio Fijo.                                     |
| IMAS:    | Instituto Mixto de Ayuda Social.                                                                                      |
| INA:     | Instituto Nacional de Aprendizaje.                                                                                    |
| INAMU:   | Instituto Nacional de las Mujeres.                                                                                    |
| PIEG:    | Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género.                                                               |
| PLANOVI: | Política Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia contra las Mujeres de todas las edades.            |
| SACI:    | Sistema de Atención a la Ciudadanía.                                                                                  |
| SIS:     | Sistemas de Información Social.                                                                                       |
| SIPO:    | Sistema de Información de la Población Objetivo.                                                                      |
| ONG:     | Organización No Gubernamental.                                                                                        |
| UCAR:    | Unidad de Coordinación Administrativa Regional.                                                                       |
| UEIG:    | Unidad de Equidad e Igualdad de Género.                                                                               |
| ULDS:    | Unidad Local de Desarrollo Social.                                                                                    |
| VcM:     | Violencia contra las Mujeres.                                                                                         |

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 6 de 62                             |

## 1. INTRODUCCIÓN

Este instrumento tiene el propósito de dotar a las personas funcionarias del Instituto Mixto de Ayuda Social de un procedimiento para la atención de casos de Violencia contra las Mujeres (VcM), población que requiere un abordaje específico, un trámite expedito y diligente, a fin de garantizar el resguardo de su vida.

La promulgación se inscribe en la línea de los compromisos internacionales adquiridos por Costa Rica en 1981, con la ratificación de la *Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer*, conocida como CEDAW por sus siglas en inglés; así como de la adscripción a la *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer*, conocida también como Convención de Belém do Pará, ratificada por Costa Rica en 1994.

Estas Convenciones, buscan reconocer los derechos humanos de las mujeres, generar mecanismos nacionales que permitan garantizar y asegurar la protección de la vida de las mujeres frente a la discriminación y cualquier riesgo de femicidio que pueda existir. Por ello, entre otras acciones, Costa Rica ha venido promulgando una serie de leyes y normativas que dan respuesta a estos compromisos adquiridos.

En materia de políticas de Estado, cabe resaltar la importancia de la Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género (PIEG) 2018-2030, que condensa los compromisos asumidos por el Estado Costarricense para superar las brechas de género en cuatro ejes: cultura de los derechos para la igualdad, distribución del tiempo, distribución de la riqueza y distribución del poder.

Además, la Política Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia contra las Mujeres de todas las edades (PLANOVI) 2017-2032, que continúa otros planes nacionales iniciados en 1996 y da cumplimiento al mandato de ley donde se obliga al Estado costarricense a:

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 7 de 62                             |

Promover políticas públicas, planes, programas, propuestas jurídicas, proyectos o acciones que garanticen el cumplimiento de los mandatos establecidos en los diferentes instrumentos jurídicos nacionales e internacionales que protegen el derecho humano a vivir libre de violencia (Convención de Belem do Pará, Ley N. 7586 contra la Violencia Doméstica, art. 22, Ley 8688 Creación del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y Violencia Intrafamiliar art. 2). (INAMU, 2017, p.5)

En ese sentido, de acuerdo con el INAMU (2017), el PLANОВI<sup>1</sup> es una política específica de Estado, orientada a priorizar la acción estatal en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres, con el fin de generar cambios estructurales y culturales. Por ello, todas las Instituciones e instancias del Estado tienen un mandato legal en su coordinación y gestión a través del Sistema Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar (Ley N° 8688), al cual pertenece el Instituto Mixto de Ayuda Social (INAMU, 2017).

Este *Procedimiento para la atención de casos de Violencia contra las Mujeres (VcM)* se presenta en concordancia con el marco normativo señalado anteriormente, pero también en atención y cumplimiento del acuerdo del Consejo Directivo N° 650A-12-2016 del ACTA N°20-E-12-2016 aprobada el 13 de diciembre de 2016, y ratificado mediante acuerdo N° CD 686-12-2016.

Además, su implementación es de gran importancia en el contexto actual, ya que con el Decreto N° 41240-MP-MCM del 2018 se declara de interés prioritario la intervención, la atención y la prevención de la violencia contra las mujeres. Esta declaratoria se debe al alto número de agresiones y femicidios que se han presentado y que continúan en aumento, por lo cual se requiere la efectiva protección del Estado en tan grave problemática con el fin de brindar una atención integral.

Se espera que esta sea una herramienta útil para que las personas funcionarias de la Institución comprendan las implicaciones básicas de este tipo específico de violencia, que muchas veces puede perpetuar los ciclos de pobreza en los que se encuentra la población. Esto hará que el IMAS contribuya en la mejora

<sup>1</sup> Los ejes transversales de PLANОВI se detallan en INAMU, 2017, p.70 y los ejes estructurales en INAMU, 2017, p.77.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 8 de 62                             |

de la calidad de vida de las personas, y también tendrá un papel activo, en la salvaguarda de la vida de las mujeres que son violentadas por razones de género, es decir, por el único hecho de ser mujeres.

## 2. OBJETIVO

Dotar a las personas funcionarias del Instituto Mixto de Ayuda Social de un procedimiento para la atención específica, prioritaria y expedita de las mujeres que viven en situaciones de violencia por razones de género y el de sus familias.

## 3. ALCANCE

Este Procedimiento aplica para aquellos casos –detectados o remitidos– de mujeres y sus familias que forman parte de la población objetivo del IMAS y se encuentran viviendo situaciones específicas de violencia por razones de género. La violencia se puede manifestar de manera independiente o combinada, a través de: violencia física, psicológica, sexual o patrimonial.

Para los efectos de este Procedimiento, tendrán especial atención las mujeres en condición de pobreza extrema y pobreza, así como las que se encuentren en riesgo de femicidio, incluyendo aquellas que, siendo “no pobres”, pueden pasar a formar parte de la población en pobreza extrema o pobreza al perder el ingreso de sus ofensores.

En razón de ello, las personas funcionarias que tienen estas responsabilidades deben comprender las implicaciones de la violencia intrafamiliar y de la violencia contra las mujeres, a fin de que realicen los trámites de la forma más expedita y diligente posible, para garantizar así la salvaguarda de la vida de esta población y el cumplimiento de sus derechos humanos.

Esta herramienta debe ser comunicada a la totalidad de las dependencias institucionales y ser aplicada por aquellas que atienden de manera directa a la población objetivo: Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS) y Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS).

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 9 de 62                             |

## 4. OBLIGACIONES DE APLICACIÓN

### 4.1 Presidencia Ejecutiva

Vela por el cumplimiento de los derechos humanos, en concordancia con las convenciones adoptadas por Costa Rica, como la *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer* (CEDAW) y la *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer* (Convención de Belem do Pará). Así, como otros acuerdos internacionales y la legislación nacional enmarcada en la *Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género (PIEG) 2018-2030* y la *Política Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia contra las Mujeres de todas las edades (PLANOVI) 2017-2032*, pues constituyen el marco normativo que direcciona la gestión institucional.

### 4.2 Gerencia General

Comunica a la comunidad institucional la emisión del presente Procedimiento e instruye a todas las dependencias institucionales a dar el cumplimiento correspondiente.

### 4.3 Subgerencia de Desarrollo Social

Supervisa el cumplimiento de los lineamientos establecidos en este Procedimiento. Garantiza la asignación del contenido presupuestario de las ARDS y ULDS, correspondiente a la atención de las mujeres en condición de pobreza extrema y pobreza, que viven situaciones de violencia por razones de género, así como a sus familias.

### 4.4 Áreas Técnicas de la Subgerencia de Desarrollo Social

El Área de Bienestar Familiar, el Área de Desarrollo Socioeducativo, el Área de Desarrollo Socioproductivo y Comunal, el Área de Atención Integral e Interinstitucional (AII), o cualquier otra área o unidad competente velan porque las mujeres que viven situaciones de violencia, sus hogares o familias tengan acceso a los beneficios de la oferta programática institucional.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 10 de 62                            |

#### **4.5 Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS)**

Unidad desconcentrada, dependiente de la Subgerencia de Desarrollo Social, encargada de la gestión y articulación de la acción regional del IMAS. Es el órgano de apoyo técnico y operativo inmediato de las ULDS. También brinda asesoría y apoyo técnico a otras instancias locales que se creen por norma jurídica o convenio con municipalidades, otras instituciones públicas u organizaciones no gubernamentales, para la ejecución de los programas sociales. En lo que corresponde a este Procedimiento, es responsable de apoyar a las ULDS en la ejecución de las acciones que les han sido asignadas.

#### **4.6 Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS)**

Le compete ejecutar las acciones contenidas en este Procedimiento, orientando a la totalidad de personas funcionarias que intervienen en la atención de la población, para garantizar el cumplimiento de las metas definidas y la implementación cabal del presente Procedimiento.

Esto implica asegurar que todo el personal cuente con la capacitación requerida para abordar este tipo específico de violencia, de manera que se evite cualquier forma de revictimización de las mujeres y se brinde una atención prioritaria, ágil, con calidad y calidez. De esta manera, también se estará contribuyendo a salvaguardar la vida de las mujeres y de sus familias.

Además, le corresponde facilitar las coordinaciones interinstitucionales necesarias para apoyar la atención integral de las mujeres, hogares y familias afectadas, para lo cual se debe asegurar la asistencia y participación del personal en las redes o comisiones interinstitucionales que atienden temáticas de violencia contra las mujeres.

#### **4.7 Personas enlaces de género**

Cada ARDS debe designar una persona profesional sensibilizada y capacitada en la temática, o bien, con disposición a aprender sobre esta materia.

Esta persona constituye el vínculo entre el ARDS y la UEIG, por lo que se debe de encargar de coordinar acciones institucionales e interinstitucionales, de conformidad con lo establecido en este procedimiento.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 11 de 62                            |

La persona enlace debe tener un espacio en las reuniones de personal de sus respectivas ARDS, para coordinar y realimentar en lo que respecta a la ejecución de este procedimiento. Además, contar con disponibilidad de tiempo para la capacitación y actualización correspondiente.

#### **4.8 Unidad de Coordinación Administrativa Regional (UCAR)**

Debe realizar las transferencias monetarias a las mujeres, según el beneficio o beneficios asignados y en concordancia con el “Manual de Procedimientos para la emisión, entrega de subsidios y pagos administrativos, en las Áreas Regionales de Desarrollo Social”.

Estas transferencias deben realizarse de forma expedita y diligente para salvaguardar las vidas de las personas afectadas y para garantizar el cumplimiento de sus derechos humanos.

#### **4.9 Planificación Institucional**

El Área de Planificación Institucional desarrolla procesos de evaluación sobre la implementación de este procedimiento, en coordinación con la Subgerencia de Desarrollo Social y la Unidad de Equidad e Igualdad de Género.

#### **4.10 Sistemas de Información Social (SIS)**

Sistemas de Información Social en coordinación con las ARDS, instruye al Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) para que se dé cumplimiento a las funciones que le asigna el presente Procedimiento: remitir inmediatamente a las mujeres a la ULDS más cercana, brindándole la debida información de contacto.

#### **4.11 Unidad de Equidad e Igualdad de Género (UEIG)**

Brinda asesoramiento y capacitaciones sobre la problemática de Violencia contra las Mujeres (VcM) con el apoyo de Desarrollo Humano, y de contenidos de este Procedimiento, así como otras temáticas requeridas en esta materia.

Da seguimiento a los procesos de atención de casos de Violencia contra las Mujeres (VcM) y a las coordinaciones interinstitucionales realizadas, y con la ayuda de SIS lleva un registro de cada caso.

Realiza la coordinación correspondiente con otras instituciones, empresa privada y Organizaciones No Gubernamentales (ONG).

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 12 de 62                            |

## 5. DOCUMENTOS APLICABLES

Las siguientes son las leyes, reglamentos y normas vigentes que se vinculan con este Procedimiento.

### 5.1 Convenciones internacionales ratificadas por Costa Rica

- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (1979), conocida como CEDAW por sus siglas en inglés, ratificada por Costa Rica en 1981.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida también como “Convención de Belém do Pará, ratificada por Costa Rica en 1994.

### 5.2 Leyes costarricenses que responden a las convenciones

- Ley N° 7586 Ley contra la Violencia Doméstica (1996).
- Ley N° 7769 Atención de Mujeres en Condiciones de Pobreza (1998).
- Ley N° 8589 Penalización de la Violencia Contra Las Mujeres (2007).
- Ley N° 8688 Creación del Sistema Nacional para la atención y prevención de la Violencia Contra las mujeres y la Violencia Intrafamiliar (2008).

### 5.3 Políticas nacionales

- Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género (PIEG) 2018-2030.
- Política Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia contra las Mujeres de todas las edades (PLANOVI) 2017-2032.
- *Protocolo Interinstitucional de intervención, valoración y administración del riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relaciones de pareja* (Ver Anexo 1, donde resulta de particular interés para el IMAS el apartado “Actuación institucional ante un caso de riesgo”, específicamente el título “Obligaciones comunes de todas las instituciones que tienen responsabilidad en la atención de las mujeres víctimas de violencia doméstica”).

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 13 de 62                            |

## 6. VINCULACIÓN CON LOS PROCESOS INSTITUCIONALES

Este Procedimiento se vincula con los siguientes procesos Institucionales.

### 6.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020, en su misión y visión, instruye orientaciones precisas para la implementación de abordajes multidimensionales desde el enfoque de derechos humanos y el enfoque de género, así como para la articulación interinstitucional que sea requerida para impactar positivamente en la vida de las personas. En este sentido, la misión institucional establece:

El IMAS promueve y ejecuta programas y proyectos dirigidos a la población en situación de pobreza impactando la calidad de vida de las personas y comunidades mediante un abordaje multidimensional (IMAS, 2017a, p.9).

Además, la visión institucional indica que:

Hacia el año 2020, el IMAS será reconocido como la entidad rectora, especializada en el conocimiento y la atención de la pobreza, que en articulación con otras instancias del Estado promueve la transformación de la vida de las personas como sujetos de derecho, bajo un enfoque de igualdad, equidad e inclusión social (IMAS, 2017b, p.9).

### 6.2 Plan Operativo Institucional (POI) 2018

El POI 2018 instruye la aplicación de abordajes institucionales que operativicen el cumplimiento de los derechos humanos y la perspectiva de género en las acciones llevadas a cabo con la población objetivo del IMAS:

Constituyen ejes transversales en las acciones programadas en los tres programas institucionales, el enfoque de derechos humanos, materializado principalmente en acciones tendientes al respeto y prioridad en la atención de forma equitativa e igualitaria de personas en situaciones de vulnerabilidad por condición etaria, socioeconómica, física, cognitiva, de orientación sexual y de género, entre otras. De tal forma que se reconocen los derechos y necesidades de las personas LGTBI, adultos mayores, con discapacidad (física o cognitiva, temporal o permanente), niñez, mujeres, entre otros (IMAS, 2017c, p.11-12).

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 14 de 62                            |

### 6.3 Disposiciones institucionales en materia de atención específica de mujeres en situación de pobreza

En la institución se cuenta con disposiciones que instruyen la atención específica de mujeres en situaciones de pobreza y constituyen acciones afirmativas encaminadas a lograr la igualdad real entre hombres y mujeres.

El oficio **GG-1071-04-2015** que es Directriz de las diez horas con cinco minutos del 24 de abril de 2015, emitida por la Gerencia General con relación a “Acciones para disminuir brechas de género institucionales” (Anexo 3)", donde la Gerencia General resuelve que para la prestación de servicios:

- 1) Desde el enfoque de igualdad y equidad de género, la institución requiere de acciones afirmativas que trascienden el quehacer institucional, con la asesoría de la Unidad de Equidad e Igualdad de Género (...)
- 2) Cada Área Regional de Desarrollo Social, debe disponer de forma permanente de un porcentaje del presupuesto ordinario, para la atención de las personas víctimas de violencia de género y violencia intrafamiliar, personas en condición de trata y personas con diagnóstico reservado.

El oficio **SGDS-2015-12-2015** “Atenciones de referencias por violencia intrafamiliar y violencia de género” (Anexo 4) establece:

Como parte de las acciones importantes a desarrollar en las ARDS y ULDS, se les instruye a atender las referencias por motivo de violencia de género, como casos de urgencia. Ante la importancia que revisten estas situaciones, se sugiere que sean atendidas por una persona con conocimientos y sensibilización en la temática y no devolver a ninguna de las mujeres. En todas las ARDS se cuenta con una persona enlace a PLANOSI que pueda apoyar u orientar el proceso de atención de estas personas.

Finalmente, el oficio **SGDS-1618-09-2017** “Atenciones de personas en violencia intrafamiliar y/o de género” (Anexo 5) establece las pautas institucionales para realizar una atención de los casos de violencia, desde una perspectiva de derechos humanos.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 15 de 62                            |

#### **6.4 Política para garantizar la Igualdad hacia la Población LGBTI en el Instituto Mixto de Ayuda Social**

Mediante la directriz **GG-1380-07-2017**, la Gerencia General hace de conocimiento institucional que el IMAS cuenta con la política ratificada por el Consejo Directivo mediante el acuerdo N° CD-193-05-2017. Así mismo, dicha Política cuenta con un Plan de Acción para los años 2017-2018, aprobado por esta Gerencia. La misma, busca promover que la institución brinde un trato igualitario hacia las personas LGBTI, para lograr un espacio libre de prácticas discriminatorias por identidad de género u orientación sexual en el marco de los derechos humanos.

### **7. DEFINICIONES**

#### **7.1 Atención de calidad y calidez**

Es la atención que brindan las personas funcionarias del Instituto Mixto de Ayuda Social a su población beneficiaria, en un marco ético de respeto y calidez, orientado por los principios<sup>2</sup> institucionales de reconocimiento de la integralidad de las personas, su igualdad y diversidad, así como de la condición de sujetas y sujetos de derechos. Tal abordaje también implica la agilidad y diligencia en la atención de los trámites.

Un servicio que se brinda con calidez se caracteriza por una relación profesional humanizada, personalizada y de trato amable con las personas usuarias.

#### **7.2 Atención integral**

El PLANOSI 2017-2032, conceptualiza la atención integral como un enfoque que orienta todas las respuestas interinstitucionales e intersectoriales para garantizar una atención acorde con la multiplicidad de necesidades y condiciones de las mujeres, en diferentes áreas y niveles, en sus diferentes etapas y garantizando la continuidad de la atención hasta lograr satisfacer dichos requerimientos (INAMU, 2017, p.76).

---

<sup>2</sup> Para una explicación amplia de los principios, consúltase PEI 2018-2030, página 56.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 16 de 62                            |

### 7.3 Brecha de género

Distribución desigual de recursos, acceso y poder en un determinado contexto entre ambos géneros. Dentro de la brecha de género podemos encontrar la brecha salarial: diferencia económica entre hombres y mujeres por el desempeño del mismo trabajo (INAMU, 2017, p.202).

### 7.4 Culpabilización de la víctima

Actitud que aparece en relación con un crimen o un abuso, en el que se considera que las víctimas de ese suceso son parcial o totalmente responsables del mismo. Por ejemplo, ante una violación cuestionar a la víctima preguntándole cuánto había bebido, por qué volvió sola a casa, si coqueteó antes con el agresor o qué llevaba puesto (INAMU, 2017, p.202).

### 7.5 Empoderamiento

Es el proceso por el cual las mujeres ganan confianza, visión y protagonismo para impulsar cambios positivos en las situaciones de desigualdad en las que viven (INAMU, 2017, p.202).

En el caso de las mujeres víctimas de violencia de género implica tomar control sobre su propio cuerpo (autonomía física), contar con las condiciones, oportunidades para generar ingresos y recursos propios (autonomía económica) y principalmente, tener la posibilidad de tomar las decisiones que afectan su vida y colectividad (autonomía en la toma de decisiones) (Torres, 2016, p. 12).

### 7.6 Estereotipos de género

...de origen cultural, son un conjunto de ideas de utilizadas para explicar la forma de comportarse y los roles que deben tener en sociedad los hombres y las mujeres. Dentro de los estereotipos de género masculinos encontramos la fortaleza, la seguridad en uno mismo, la incapacidad emocional o la agresividad. En los femeninos podemos encontrar la dulzura, la sumisión o la delicadeza (INAMU, 2017, p.203).

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 17 de 62                            |

## 7.7 Explotación sexual comercial

Es un delito, una forma de esclavitud, que implica una violación a la integridad y los derechos humanos. Se utiliza el cuerpo de las personas, su sexualidad como una mercancía que genera ingresos de forma dañina y se realiza con o sin el consentimiento de la persona. Las víctimas requieren ser identificadas por las personas profesionales, porque en su mayoría este tipo de víctimas no pide ayuda.

La explotación sexual comercial puede ser utilizada como el fin de la trata de personas, al respecto el PLANOSI 2017-2032 indica:

La trata de mujeres con fines de explotación sexual conlleva un control tal sobre los cuerpos de las mujeres, forzándolas a la prostitución sin que tengan ningún control sobre la actividad misma ni sobre sus propios cuerpos, convirtiéndose en mercancía y sometiéndolas a peligros y enfermedades de riesgo para sus vidas. Además, en estos ambientes, las mujeres no solo sufren violencia sexual por parte de los clientes sino también por parte de los mismos tratantes y autoridades aliadas con las redes de trata (INAMU, 2017, p.134).

La explotación sexual comercial tiene como fin lucrar con los cuerpos en el mercado del sexo. En este mercado se utiliza también a hombres, de cualquier edad, pero los datos a nivel mundial indican que la mayoría de las personas tratadas con fines de explotación sexual son mujeres, adultas, niñas o adolescentes (Inmujeres, 2010, p. 11).

## 7.8 Femicidio y feminicidio

Es importante diferenciar entre los términos femicidio y feminicidio, pues usualmente se utilizan como sinónimos, pero constituyen conceptos diferentes, aunque son complementarios.

### 7.8.1 Femicidio

Un femicidio es el asesinato de una mujer por el hecho de ser mujer. Se puede definir como:

...toda muerte derivada de la subordinación de las mujeres, que abarca tanto los homicidios como los suicidios originados en la violencia o las

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 18 de 62                            |

condiciones de discriminación, así como las acciones u omisiones que teniendo ese mismo origen terminan provocando la muerte de alguna mujer o niña (CEFEMINA, 2010, p.4-5).

Es importante tener presente que los femicidios no sólo ocurren dentro de los hogares y familias, sino también en los espacios públicos.

### **7.8.2 Femicidio**

El feminicidio añade la dimensión de la responsabilidad que pueden llegar a tener los Estados en el acometimiento de femicidios. Tal y como lo establece la antropóloga feminista mexicana Marcela Lagarde:

Hay condiciones para el feminicidio cuando el Estado (o algunas de sus instituciones) no da las suficientes garantías a las niñas y las mujeres y no crea condiciones de seguridad que garanticen sus vidas en la comunidad, en la casa, ni en los espacios de trabajo de tránsito o de esparcimiento. Más aún, cuando las autoridades no realizan con eficiencia sus funciones. Cuando el Estado es parte estructural del problema por su signo patriarcal y por su preservación de dicho orden, el feminicidio es un crimen de Estado (Lagarde, 2008, p.216).

### **7.9 Género**

...conjunto de valores socialmente contruidos que definen las diferentes características (emocionales, afectivas, intelectuales o físicas) y los comportamientos que cada sociedad asigna a los hombres o a las mujeres. A diferencia del sexo, que viene determinado con el nacimiento, el género se aprende y se puede modificar (INAMU, 2017, p.203).

### **7.10 Interseccionalidad**

El término interseccionalidad fue acuñado por la abogada afrodescendiente Kimberlé Crenshaw en 1989 y ratificado en la CEDAW en la Recomendación General N°28 del Comité. Esta autora lo definió como “un sistema complejo de estructuras de opresión que son múltiples y simultáneas” (citado por INAMU, 2017, p.56), y por “los complejos, irreductibles variados efectos que resultan cuando múltiples ejes de diferencia— económica, política, cultural, psíquica, subjetiva y

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 19 de 62                            |

experiencial- se intersecan en contextos históricos específicos” (Baeza, 2015, p.10).

En el artículo 2 de la citada recomendación propiamente se señala:

...la discriminación de la mujer (...) está unida de manera indivisible a otros factores que afectan a la mujer, como la raza, el origen étnico, la religión o las creencias, la salud, el estatus, la edad, la clase, la casta, la orientación sexual y la identidad de género” (Fundación Justicia y Género, 2018, p.49).

Este concepto complementa al enfoque de género para entender las realidades de las personas y sus familias, porque ayuda a clarificar que el “género, la etnia, la clase u orientación sexual, como otras categorías sociales, lejos de ser “naturales” o “biológicas”, son construidas y están interrelacionadas” (Platero, 2014, citado por INAMU, 2017, p.56.). Así mismo, posibilita ver a las personas beneficiarias desde la diversidad de sus situaciones o condiciones, para tomarlas en cuenta en la promoción de programas y el otorgamiento de beneficios. A través de dichas definiciones se recuerda la integralidad de cada ser humano, y en especial, de quienes estén en condición de pobreza, es decir en mayor vulnerabilidad.

### **7.11 Machismo**

El machismo es “una cultura, no es conducta y, por tanto, la realidad está impregnada por aquellas cuestiones, valores e ideas que hemos considerado que son las adecuadas para organizar la convivencia” (Urbiola, 2018, parr.2)

Además, consiste en la creencia de que el hombre es superior a la mujer y, por tanto, la mujer debe estar siempre supeditada al hombre. Victoria Sau, activista y política feminista, afirmaba que el machismo lo constituyen “aquellos actos, físicos o verbales, por medio de los cuales se manifiesta de forma vulgar y poco apropiada el sexismo subyacente en la estructura social (INAMU, 2017, p.204).

### **7.12 Persona trans**

Cuando la identidad de género de la persona no corresponde con el sexo asignado al nacer. Las personas trans construyen su identidad independientemente de tratamiento médico o intervenciones quirúrgicas. Una persona que al nacer se le asignó el sexo masculino pero construye su identidad con el género femenino, es una mujer trans (OEA, 2018).

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 20 de 62                            |

### 7.13 Pobreza y violencia estructural

La pobreza es una forma más de la violencia estructural, que sumada a otros aspectos que se dan desde la interseccionalidad, excluye a sectores de la población “de las posibilidades de acceder a los bienes sociales y culturales que ofrece el sistema social” (Rodríguez, 2004, p.1).

La violencia contra las personas, que recae en especial en las mujeres, se requiere entender como un fenómeno estructural, que reproduce y perpetúa la sociedad patriarcal y afecta en mayor medida a este sector de la población porque cuentan con menos recursos dado las distintas discriminaciones históricas que se sufren como parte de un *continuum* de violencia a la que están sometidas.

### 7.14 Resiliencia

...expresa la capacidad de adaptación positiva pese a la adversidad. Considera el hecho de que la persona puede continuar con un adecuado desarrollo a pesar de alto riesgo social al que está expuesta, a la capacidad de mantener sus funciones y competencias pese al estrés continuo y al logro de la recuperación después del trauma que puede producir por ejemplo la exposición sistemática a la violencia (INAMU, 2017, p.205).

Cabe señalar que la resiliencia puede llegar a perderse por el enfrentamiento constante de situaciones de violencia, pobreza, y en general, condiciones estresantes que pueden llevar incluso a la autoagresión o suicidio.

Por otra parte, se logra fortalecer cuando se promueve el desarrollo de la creatividad, los recursos positivos, se brinda a las mujeres buenos tratos y se posibilita el establecimiento de redes de apoyo. Una mujer fortalecida en su resiliencia puede incentivar la resiliencia en sus hijos o hijas, etapa del desarrollo donde se establecen las bases de esta capacidad.

### 7.15 Revictimización o victimización secundaria

La revictimización o doble victimización sucede cuando las personas que han vivido alguna forma de violencia asisten a una institución o instancia del Estado y no son atendidas de acuerdo con un procedimiento diferenciado que asegure su protección y las salvedades emocionales y físicas: “Se trata de repetidas situaciones por las que tienen que pasar las víctimas después de haber sido

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 21 de 62                            |

afectadas (...) viéndose obligadas a testificar un número infinito de veces, perjudicándose psicológica y emocionalmente de manera más profunda y traumática..." (Gutiérrez et al, 2009, p. 50).

Existen otros elementos que deben ser considerados como "largas esperas en pasillos, interminables recorridos por diversas oficinas, nuevas citaciones que con frecuencia las llevan a arrepentirse de haber hecho la denuncia" (Rozanski, citado por Gutiérrez et al, 2009, p. 50).

### **7.16 Sororidad**

Es una base importante para el fortalecimiento de la resiliencia, porque se promueve la formación de redes de personas. Se entenderá por dicho concepto como: "Solidaridad y alianza entre mujeres para defenderse, apoyarse y luchar contra la discriminación y los problemas compartidos por el hecho de ser mujeres" (INAMU, 2017, p.205).

### **7.17 Trata de Personas**

Aunque para los casos de trata de personas se debe acudir al Procedimiento correspondiente, se incluye su conceptualización en este apartado. De acuerdo con el artículo 5 de la Ley N° 9095 "Ley contra la Trata de Personas y Creación de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT)", se entenderá por trata de personas:

...la acción en la que mediante el uso de las tecnologías o cualquier otro medio, recurriendo a la amenaza, al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder, a 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, promueva, facilite, favorezca o ejecute, la captación, el traslado, el transporte, el alojamiento, el ocultamiento, la retención, la entrega o la recepción de una o más personas dentro o fuera del país, para someterlas a trabajos o servicios forzados y otras formas de explotación laboral, la servidumbre, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, el matrimonio servil o forzado, la adopción irregular, la mendicidad forzada, el embarazo forzado y el aborto forzado y la ejecución de cualquier forma de explotación sexual.

Tratándose de personas menores de edad, la captación, el traslado, el transporte, el alojamiento, el ocultamiento, la retención, la entrega o la

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 22 de 62                            |

recepción, se considerará trata de personas, incluso cuando no se recurra a ninguna de las circunstancias descritas en el primer párrafo de este artículo. (Asamblea Legislativa, 2018, p.17

### **7.18 Violencia contra las mujeres**

Es “cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado” (OEA, 1994, Artículo 1).

De acuerdo con Belém do Pará (Artículo 2), la violencia contra las mujeres incluye la violencia física, sexual y psicológica:

- a. que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual;
- b. que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y
- c. que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra.

### **7.19 Violencia Física**

“Acción u omisión que arriesga o daña la integridad corporal de una persona” (Ley N° 7586 Contra la Violencia Doméstica” Artículo 2, inciso c).

### **7.20 Violencia Intrafamiliar o violencia doméstica**

Acción u omisión, directa o indirecta, ejercida contra un pariente por consanguinidad, afinidad o adopción hasta el tercer grado inclusive, por vínculo jurídico o de hecho o por una relación de guarda, tutela o curatela y que produzca como consecuencia, el menoscabo de su integridad física, sexual, psicológica o patrimonial. El vínculo por afinidad subsistirá aún cuando haya finalizado la relación que lo originó (Ley N° 7586 Contra la Violencia Doméstica, Artículo 2, inciso a).

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 23 de 62                            |

### **7.21 Violencia Patrimonial**

Acción u omisión que implica daño, pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades de alguna de las personas mencionadas en el Ley N° 7586 Contra la Violencia Doméstica, Artículo 2, inciso e)

### **7.22 Violencia Psicológica**

Acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal (Ley N° 7586 Contra la Violencia Doméstica, Artículo 2, inciso b).

### **7.23 Violencia por identidad de género**

La violencia ocurre cuando una persona expresa su identidad de género, diferente a lo que la sociedad dicta, según el sexo asignado al nacer. El separarse del mandato social de la relación sexo-género, se interpreta por otras personas que se adjudican poder como una transgresión y le castiga con discriminación y manifestaciones violentas, por el acto rebelde ante la sociedad de adoptar el género opuesto a su sexo o expresiones no convencionales de la identidad de género, como: bigénero, es decir mezclan elementos de los géneros masculino y femenino, personas que se ven a sí mismas como sin género (ni femenino ni masculino) y de género fluido que puede rotar entre femenino y masculino. (IMAS, 2017. p. 91).

### **7.24 Violencia por orientación sexual**

Hace referencia sobre aquellas personas que son discriminadas o que viven violencia (sexual, patrimonial, psicológica o física) porque su escogencia de pareja romántico-afectivo, se expresa en una orientación sexual diferente al mandato social, es decir, la heterosexualidad. Este tipo de violencia suele manifestarse en más de

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 24 de 62                            |

un tipo de violencia y la viven las personas homosexuales, bisexuales, asexuales y pansexuales (IMAS, 2017. p. 90).

### **7.25 Violencia Sexual**

Acción que obliga a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. Igualmente, se considerará violencia sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas (Ley N° 7586 Contra la Violencia Doméstica, Artículo 2, inciso d).

### **7.26 Violencia Simbólica**

La violencia simbólica no se entiende como “otro tipo de violencia” como la física, psicológica o económica, sino como un continuo de actitudes, gestos, patrones de conducta y creencias, cuya visibilización permite comprender la existencia de la opresión y subordinación, en este caso particular, de género.

Esta violencia, inmersa e imperceptible dentro la cultura machista, es el resorte que sostiene el maltrato y lo perpetúa y está presente en todas las demás formas de violencia garantizando que sean efectivas e incuestionables. Es el broche que amarra en el orden de lo simbólico todas las formas de violencia y discriminación hacia las mujeres (Varela, citada en INAMU, 2017, p.78).

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 25 de 62                            |

## 8. DESARROLLO

En el siguiente apartado se detallan las acciones operativas que corresponde realizar cuando se atienden casos de violencia contra las mujeres y sus familias.

### 8.1 Consideraciones específicas para la atención de casos de Violencia contra las Mujeres

Este apartado sintetiza algunos elementos básicos que el personal del IMAS debe tener presentes.

#### 8.1.1 Calidad de la atención

Partiendo de las implicaciones de *atención de calidad y atención integral*– establecidos en el presente Procedimiento– se debe garantizar una atención expedita y diligente de las mujeres que viven estas situaciones de violencia y a sus familias.

#### 8.1.2 Privacidad

Debe garantizarse que las mujeres, sea que asistan solas o con sus familiares, cuenten con un espacio resguardado, donde sientan libertad y confianza para responder las consultas y compartir sus relatos.

#### 8.1.3 Confidencialidad

El personal competente que brindan la atención aplica la FIS o FISl y actualiza los datos en el sistema, debe mantener absoluta confidencialidad sobre la información. Por ninguna razón se debe comentar o revelar datos a personas que no tengan vinculación con el abordaje o seguimiento del caso.

#### 8.1.4 Perspectiva de derechos humanos y enfoque de género

En todos los casos de violencia contra las mujeres que se identifiquen se procederá a realizar una valoración profesional que incorpore la perspectiva de derechos humanos y el enfoque de género. Además, debe hacerse un abordaje interseccional, es decir: considerar todas las dimensiones de la vida de las mujeres que se entrecruzan colocándolas en una situación de mayor vulnerabilidad frente a la violencia, tales como: situación socioeconómica, edad, etnia, localización territorial (especialmente si viven en zonas rurales y geográficamente dispersas).

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 26 de 62                            |

Una valoración que incorpore todos estos elementos resulta fundamental para determinar la atención y seguimiento institucional que corresponde al caso. Por ello, la capacitación en el tema es primordial.

El enfoque de género debe permear el abordaje que se dé desde todo el accionar y por ende, las acciones deben ser diseñadas, promocionadas y ejecutadas, con la valoración de las implicaciones que se pueden generar para toda la población. Las estrategias de intervención que se lleven a cabo requieren tomar en cuenta las necesidades, intereses, experiencias, responsabilidades y oportunidades reales, particulares como específicas, de todas las personas sin distinción, con el fin de que puedan beneficiarse de manera efectiva ante cualquier acción que se planifique.

#### **8.1.5 No revictimización**

Debe procurarse que la atención no se convierta en un espacio de indagación sobre detalles de los episodios de violencia que podrían estar ya sistematizados en otros documentos. Por eso la persona profesional competente debe revisar la documentación que acompaña el caso, para extraer el máximo de información posible y consultar solamente aquellos datos faltantes que resultan necesarios para valorar el otorgamiento de beneficios y la referencia que se necesite realizar a otra instancia institucional u ONG. Esta consulta debe hacerse siempre en un marco de profundo respeto y resguardo de la integridad de las personas presentes.

En caso de que alguna mujer narre detalles sobre las experiencias vividas, procede escuchar con empatía y solicitar el apoyo inmediato de la persona de la ULDS capacitada en este tema.

#### **8.1.6 Indicadores de riesgo**

Para identificar el nivel de riesgo en que se encuentran las mujeres, puede guiarse con los indicadores establecidos en el *Protocolo Interinstitucional de intervención, valoración y administración del riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relaciones de pareja* (Anexo 1) y la *Guía de valoración de riesgo de muerte de mujeres* (Anexo 2).

Estos indicadores se manejan de forma interna y no conviene, por una previsión de revictimización de las mujeres, utilizarlos como cuestionario. Lo correcto es que la persona profesional competente los conozca y los utilice como una guía para emitir su criterio y recomendaciones, y/o referencias.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 27 de 62                            |

### **8.1.7 Recomendaciones para brindar una atención específica, integral y no revictimizante**

- Contar con capacitación en materia de violencia contra las mujeres y en valoración del riesgo.
- Tratar con respeto, dignidad, calidad y calidez humana a las mujeres y sus familias.
- Facilitar la información con lenguaje sencillo y accesible a las distintas personas usuarias.
- Evitar indagaciones sobre detalles de los episodios de violencia. En el caso de contar con la referencia, indagar únicamente los detalles faltantes.
- No culpabilizar a la víctima por las situaciones de violencia vividas. El único responsable es el ofensor. Culpabilizar es preguntar, por ejemplo: ¿Por qué permitió que esto pasara?; ¿Por qué no sale de esa situación?; ¿Por qué no ha hecho nada?
- En ninguna circunstancia, se debe contribuir con la creencia de que el ofensor puede cambiar.
- No recomendar, en ninguna circunstancia, terapia de pareja, familia o cualquier forma de conciliación entre la víctima y el victimario.
- La atención en todo momento debe ser en apego al enfoque de género y de derechos humanos.
- Se debe conocer claramente la competencia institucional correspondiente, para no realizar preguntas repetitivas sobre los hechos.
- No remitir a las mujeres y sus familias a las plataformas de atención existentes: SACI, ventanilla o referencia.
- Activar las distintas redes de apoyo institucional, interinstitucional, comunitario y familiar que permitan la atención integral de las mujeres y sus familias u hogares.
- No culpabilizar a las mujeres por regresar con el ofensor tras recibir asistencia económica. No debe olvidarse que la Violencia contra las Mujeres (VcM) conlleva dinámicas complejas asentadas en modelos culturales, económicos, políticos y simbólicos que naturalizan y justifican la violencia contra las mujeres.
- En ningún caso se debe dejar a las mujeres sin atención, siempre se debe velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Estado para dar respuesta a la prevención y atención de la violencia contra las mujeres y sus familias.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 28 de 62                            |

## **8.2 Identificación de casos de Violencia contra las Mujeres (VcM)**

En la mayoría de las ocasiones, tras un caso de violencia contra las mujeres, también existe un ejercicio de violencia contra una familia completa: niños, niñas, personas adolescentes y adultas mayores. Así, aunque en estos casos el impacto directo va contra las mujeres, el resto de las personas integrantes de la familia también sufre violencia. Por eso, cada vez que se apoya a una mujer en su salida del ciclo de la violencia, se salvaguarda su vida y la de las otras personas que integran la familia o el hogar. A continuación, se detallan las posibles rutas para identificar casos de Violencia contra las Mujeres (VcM) en la Institución.

### **8.2.1 Mujeres que contactan el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI)**

Se trata de mujeres que llaman al SACI para coordinar una cita y que, probablemente, cuentan con una referencia de otra Institución. El personal del SACI debe indicarle que se presente inmediatamente en la ULDS de su localidad, para lo cual procederá a darle la información de ubicación y contacto de la respectiva Unidad Local.

Es fundamental que el personal del SACI comprenda que en estos casos no procede programar una cita, sino que debe orientar a las mujeres para que se dirijan inmediatamente a la ULDS respectiva.

### **8.2.2 Mujeres que son atendidas en el IMAS**

Se trata de mujeres que no verbalizan la situación de violencia, pero son identificadas durante la intervención realizada por el personal competente del IMAS. Estas pueden ser mujeres que ya forman parte de la población beneficiaria o nuevos casos que se están incluyendo dentro de la oferta programática.

### **8.2.3 Mujeres referidas por otra institución del “Sistema Nacional de Atención y Prevención de la Violencia intrafamiliar y Violencia Contra las Mujeres”**

El “Sistema Nacional de Atención y Protección de la Violencia” es una instancia de deliberación, concertación, coordinación y evaluación entre el INAMU, los Ministerios, las instituciones descentralizadas del Estado y las organizaciones relacionadas con la materia.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 29 de 62                            |

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley N° 8688 de Creación del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar, las instituciones que conforman el sistema son:

- El Consejo Nacional para la Prevención y la Atención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar.
- El Ministerio de Educación Pública.
- El Ministerio de Justicia y Paz.
- El Ministerio de Salud Pública.
- El Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes.
- El Ministerio de Seguridad Pública.
- El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- El Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos.
- El Ministerio de Planificación y Política Económica.
- La Caja Costarricense de Seguro Social.
- El Instituto Mixto de Ayuda Social.
- El Instituto Nacional de Aprendizaje.
- El Patronato Nacional de la Infancia.
- El Instituto Nacional de las Mujeres.
- El Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor.
- El Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial.
- El Consejo de la Persona Joven.
- La Universidad de Costa Rica. La Universidad Nacional de Costa Rica.
- El Instituto Tecnológico de Costa Rica. El Poder Judicial.
- La Red Nacional de Redes Locales de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar.
- Las organizaciones privadas no gubernamentales (debidamente acreditadas).
- La Universidad Estatal a Distancia.
- La Defensoría de los Habitantes Intrafamiliar.

Por lo tanto, cualquiera de estas instancias podría referir al IMAS a las mujeres que viven violencia por razones de género.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 30 de 62                            |

### 8.3 Registro de la situación de violencia

Se debe registrar a la mujer y su familia en el Sistema de Información de la Población Objetivo (SIPO), a partir de la aplicación o actualización de la Ficha de Información Social (FIS) o la Ficha de Información Social de Personas Institucionalizadas y Sin Domicilio Fijo (FISI). En caso que corresponda se asigna el Código Especial 251: Violencia intrafamiliar y/o de género.

Se deben precisar las situaciones de violencia para cada una de las personas que componen el grupo familiar. Estos datos se especifican en las variables 56 y 57 de la FIS:

| <b>Variable 56: Aspectos Psicosociales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Variable 57: Aspectos de equidad e igualdad de género</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Violencia física.</li> <li>2. Violencia psicológica.</li> <li>3. Violencia sexual.</li> <li>4. Adicción al alcohol u otras drogas.</li> <li>5. Abandono.</li> <li>6. Violencia patrimonial.</li> <li>7. Dos o más de las anteriores.</li> <li>8. Otro.</li> <li>9. No presenta.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>0. No presenta.</li> <li>1. Violencia doméstica.</li> <li>2. Trata de personas</li> <li>3. Explotación sexual o comercial</li> <li>4. Trabajo reproductivo</li> <li>5. Violencia de género</li> <li>6. Violencia por orientación sexual</li> <li>7. Violencia por identidad de género</li> <li>8. Dos o más de las anteriores</li> </ol> |

Fuente: (IMAS, 2017a, p .91)

En el caso de la FISI, se registran las variables 42 y 43:

| <b>Variable 42: Aspectos Psicosociales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Variable 43: Aspectos de equidad e igualdad de género</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Violencia física.</li> <li>2. Violencia psicológica.</li> <li>3. Violencia sexual.</li> <li>4. Adicción al alcohol y/o drogas.</li> <li>5. Abandono.</li> <li>6. Violencia patrimonial.</li> <li>7. Otro</li> <li>8. Dos o más de las anteriores.</li> <li>9. No presenta.</li> <li>10. NS/NR.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>0. No presenta.</li> <li>1. Violencia doméstica.</li> <li>2. Trata de personas</li> <li>3. Explotación sexual o comercial</li> <li>4. Trabajo reproductivo</li> <li>5. Violencia de género</li> <li>6. Violencia por orientación sexual</li> <li>7. Violencia por identidad de género</li> <li>8. NS/NR</li> </ol> |

Fuente: (IMAS, 2017a, p.139)

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 31 de 62                            |

Finalmente, se utiliza el espacio de observaciones para detallar la especificidad de las situaciones de violencia que viven las mujeres y sus familias.

### 8.3.1 Consideraciones importantes

- Las situaciones de violencia se deben registrar en las variables 56 y 57, aunque el presunto agresor haya dejado de integrar la familia u hogar que se registra en la FIS.
- Las situaciones de violencia son cíclicas y difíciles de finalizar, por tanto, es latente el riesgo de femicidio y muerte de otras personas integrantes de la familia o del hogar, además de los daños y consecuencias producto de la violencia.
- Los episodios de violencia se pueden volver a presentar. Incluso cuando la pareja se separa, el riesgo de femicidio y muerte de otras personas integrantes de la familia o el hogar es muy alto.
- El registro e identificación de las mujeres víctimas de violencia y sus familias es fundamental, para dar seguimiento a la atención brindada por las ARDS y ULDS, obtener de datos estadísticos y caracterizar a la población beneficiaria.
- Con lo anterior se favorece la toma de decisiones técnicas y operativas a nivel central y regional, considerando la atención de las situaciones de violencia.

### 8.4 Atención de las mujeres y sus familias

Con el fin de contribuir a salvaguardar la vida de las mujeres y sus familias, la persona profesional competente debe facilitar la atención inmediata, garantizando el abordaje específico requerido por este tipo específico de Violencia contra las Mujeres (VcM).

En caso de contar con una referencia de una institución perteneciente al “Sistema Nacional de Atención y Protección de la Violencia”, procede a realizar la revisión correspondiente para establecer las características del caso y extraer la información contenida en la referencia. Conviene recordar que, a efectos de evitar la revictimización, se debe procurar extraer la mayor cantidad posible de información de la referencia entregada y preguntar solamente aquellos datos requeridos que no se encuentran detallados en el documento y son requeridos por la Institución.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 32 de 62                            |

Después de la aplicación de la FIS o FISI, corresponde realizar la valoración psicosocial y socioeconómica respectiva, identificando las principales necesidades de las mujeres y sus familias a fin de determinar la asignación de los beneficios institucionales. Esta valoración se realiza en dos niveles: sobre el riesgo de femicidio de la mujer; y sobre la situación socioeconómica de la familia o del hogar.

#### 8.4.1 Valoración sobre riesgo de femicidio

De conformidad con la capacitación recibida, y siguiendo el *Protocolo Interinstitucional de Intervención, valoración y administración del riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relaciones de pareja* (Anexo 1) y la *Guía de valoración de riesgo de muerte de mujeres* (Anexo 2), procede valorar si existe algún riesgo de femicidio.

- Si es un caso donde **se sospecha riesgo de femicidio**, y no ha sido atendida por una instancia competente, se refiere inmediatamente al “Sistema Nacional de Atención y Protección de la Violencia”, a través del 911 o al Área de Violencia de Género del INAMU.
- Si **no** existe sospecha de riesgo de femicidio, pero es un caso de violencia contra las mujeres, se continúa con la valoración socioeconómica. Además, se determina la necesidad de referir a la familia a las instancias del “Sistema Nacional de Atención y Protección de la Violencia”, para propiciar una atención integral.

#### 8.4.2 Valoración profesional y asignación de beneficios institucionales

De acuerdo con la normativa vigente y las disposiciones institucionales establecidas para casos de violencia contra las mujeres, se procede con la valoración socioeconómica del caso. Se debe tomar en cuenta que una mujer que no califica para un beneficio puede calificar en caso de perder el ingreso del ofensor.

Además, se deben considerar los siguientes aspectos para la asignación de un beneficio:

- Si califica y tiene la documentación requerida completa: se asigna el beneficio de manera ágil y diligente.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 33 de 62                            |

- Si califica y no cuenta con la documentación requerida: inicia la gestión del beneficio y queda en estado suspendido hasta que se presente la documentación correspondiente. En este caso, la persona profesional competente tiene un papel muy importante en el acompañamiento de la mujer, y en la facilitación de los contactos interinstitucionales, incluyendo la alerta a las Redes locales, que también pueden fungir como coadyuvantes del proceso.
- Si no califica: coordina para remitir a las mujeres al Área Regional del INAMU más cercana, a fin de que tenga el acompañamiento correspondiente. Además, alerta a la Red Local de Prevención de Violencia y al Comité Local para la Atención Inmediata y el Seguimiento de casos de alto riesgo por Violencia contra las Mujeres (CLAIS), en caso que corresponda, para garantizar que se activen los mecanismos estatales de protección. Este es un proceso donde el acompañamiento a las mujeres es primordial, no se trata de un acto mecánico de remisión, sino que se debe velar porque las mujeres y sus familias obtengan la protección correspondiente.

#### **8.4.3 Boleta de Notificación Individual de Vigilancia Epidemiológica**

De acuerdo con el Decreto Ejecutivo No. 37.306-S: Reglamento de Vigilancia de la Salud, publicado en la Gaceta del 22 de octubre de 2012, la totalidad de las instituciones públicas deben completar la *Boleta de Notificación Individual de Vigilancia Epidemiológica* VE.01 (ver Anexo 6) cuando se detecte una situación de violencia (indistintamente si la familia califica o no), pues se contempla como un evento de notificación obligatoria ante el Ministerio de Salud.

Cada ULDS debe establecer un mecanismo de coordinación con el Área de Rectora del Ministerio de Salud de su localidad para realizar las notificaciones correspondientes.

#### **8.4.4 Procedimientos que deben ser garantizados en cada ULDS**

De conformidad con el presente procedimiento, cada ULDS debe garantizar la implementación de los siguientes aspectos:

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 34 de 62                            |

#### **a. Priorización**

La institución brinda atención prioritaria a las familias en condición de pobreza extrema y pobreza, de conformidad con la Ley N° 4760 de Creación del IMAS, así, como de la normativa institucional vigente.

Además de las disposiciones institucionales previamente mencionadas, que instruyen abordajes prioritarios para las mujeres que viven situaciones de violencia por razones de género y sus familias:

El personal profesional competente de la ULDS debe proceder a facilitar la atención inmediata de las mujeres identificadas. Por ello, de forma anticipada, se debe prever la reserva de espacios para la atención de estos casos.

#### **b. Asignación de la oferta programática**

Garantizar, cuando proceda, la asignación del **Beneficio 1023: Atención de situaciones de violencia**, enfocado en este particular, en casos urgentes de violencia contra las mujeres que requieren atención inmediata.

Cuando las personas afectadas por la violencia son parte de la población objetivo de la Institución, debe considerarse la integración de mujeres sobrevivientes de violencia y sus familias en el resto de la oferta programática regular del IMAS, con el objetivo de contribuir con su empoderamiento y autonomía. De forma prioritaria en la Ley N° 7769 Atención de Mujeres en Condiciones de Pobreza.

El criterio profesional de las personas funcionarias es clave en la asignación de beneficios de la oferta programática. De allí la enorme relevancia de la sensibilización y capacitación en este tema. Es importante recordar que las consecuencias de la violencia pueden retrasar o limitar el proceso de crecimiento personal o económico de las mujeres y sus familias, y por ende, perpetuar el círculo de la pobreza, por lo que se debe tomar en cuenta dentro de la asignación de la oferta programática para valorar que es lo más idóneo según cada persona y situación.

#### **c. Disponibilidad de recursos**

La asignación de los beneficios institucionales está supeditada a los principios de economía y legalidad. Le compete a la SGDS garantizar la disposición de

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 35 de 62                            |

recursos, y a las ARDS y ULDS velar por la disposición presupuestaria para la atención de casos de violencia contra las mujeres.

#### **d. Sobre el personal que atiende casos de violencia contra las mujeres**

En concordancia con las disposiciones institucionales, cada ULDS debe designar al menos una persona capacitada en el tema de violencia contra las mujeres. Esta persona orienta las acciones correspondientes a estos casos, comparte la información y disposiciones específicas para estos casos, y constituye el enlace con la UEIG.

Las ULDS deben prever la disponibilidad de otras personas profesionales con conocimientos en la materia para los momentos en que la persona designada no esté disponible o no se encuentre en la oficina. Para dar cumplimiento a esta condición, deberá informar a la UEIG sobre las necesidades particulares de capacitación.

#### **e. Capacitación del personal que atiende casos de violencia contra las mujeres**

La UEIG es la instancia institucional responsable de capacitar y coordinar procesos de sensibilización a todas las ULDS y ARDS en materia de violencia contra las mujeres y en las implicaciones del presente procedimiento.

#### **f. Participación y representación institucional a nivel local**

Cada ULDS debe contar al menos con una persona que asista y participe activamente en la Red Local de Prevención de la Violencia contra las Mujeres y Violencia Intrafamiliar y que coordine con el CLAIS, si lo hubiere. Estas redes son fundamentales para los acompañamientos y la protección de las mujeres, pero también facilitan las coordinaciones interinstitucionales.

### **8.5 Mecanismos de seguimiento**

Las referencias interinstitucionales promueven y posibilitan la articulación de esfuerzos y la ejecución de procesos de atención integral, lo que puede impactar favorablemente la vida de las mujeres que viven esta forma de violencia. Seguidamente se establecen los mecanismos para el seguimiento de los casos:

|                                                                                   |                                                                                              |                                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE<br/>CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES<br/>(VcM)</b> |                                           | Código del<br>Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                          | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 36 de 62                               |

- Cuando se detectan situaciones que deben ser remitidas a una instancia o institución externa, se debe redactar y enviar la referencia correspondiente, según la gravedad del caso y siguiendo los protocolos correspondientes (ver formato de referencia sugerido en Anexo 7).
- Las referencias recibidas en las ULDS o ARDS deben obtener una respuesta en un plazo de 10 días hábiles, ya sea por escrito o vía correo electrónico, en cumplimiento de la Ley N° 9097 de Regulación del Derecho de Petición.
- La atención de los casos se debe coordinar con las Redes Locales de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar, así como con los Comités Locales para la Atención Inmediata y el Seguimiento de casos de alto riesgo por violencia contra las mujeres (CLAIS), en caso que corresponda. Esta coordinación tiene el fin de dar seguimiento conjunto a las situaciones de violencia; procurar que las mujeres y familias sean atendidas integralmente e incluidas en programas de otras instituciones; y facilitar los seguimientos interinstitucionales a lo largo de todo el proceso de asistencia estatal.
- Una vez finalizado el proceso interinstitucional, es importante mantener un seguimiento del caso que permita considerar otros beneficios que pudieran ser brindados a las mujeres y sus familias, con el fin de apoyar la superación de los ciclos de la violencia.
- La totalidad de los casos atendidos en las ARDS y ULDS deben ser reportados a la UEIG, remitiendo un correo electrónico ([ueig@imas.go.cr](mailto:ueig@imas.go.cr)) que contenga los siguientes aspectos: nombre, cédula, situación de violencia, mecanismo de identificación, gestión IMAS, coordinaciones interinstitucionales. Ver ejemplo a continuación:

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 37 de 62                            |

**Nombre:** \_\_\_\_\_.

**Cédula:** \_\_\_\_\_.

**Situación de violencia:** Violencia física ejercida por su pareja, riesgo de muerte.

**Mecanismo de identificación:** Referencia del INAMU.

**Gestión IMAS:** Asignación del beneficio 1023.

**Coordinaciones interinstitucionales:** Abordaje del caso en la Red Local de Violencia.

- La UEIG llevará un registro de los casos reportados por las ARDS y ULDS, utilizando el instrumento “Registro de casos de Violencia contra las Mujeres” (Anexo 8). Además, contará con un *Directorio de instituciones y organizaciones para referir situaciones de violencia*, el cual será socializado a nivel institucional.
- Es muy importante mantener una estrecha comunicación con la UEIG, en caso de dudas sobre el procedimiento deben remitirse las consultas correspondiente al correo [ueig@imas.go.cr](mailto:ueig@imas.go.cr).

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 38 de 62                            |

## 8.6 Estructura del Procedimiento

El siguiente cuadro sintetiza este procedimiento:

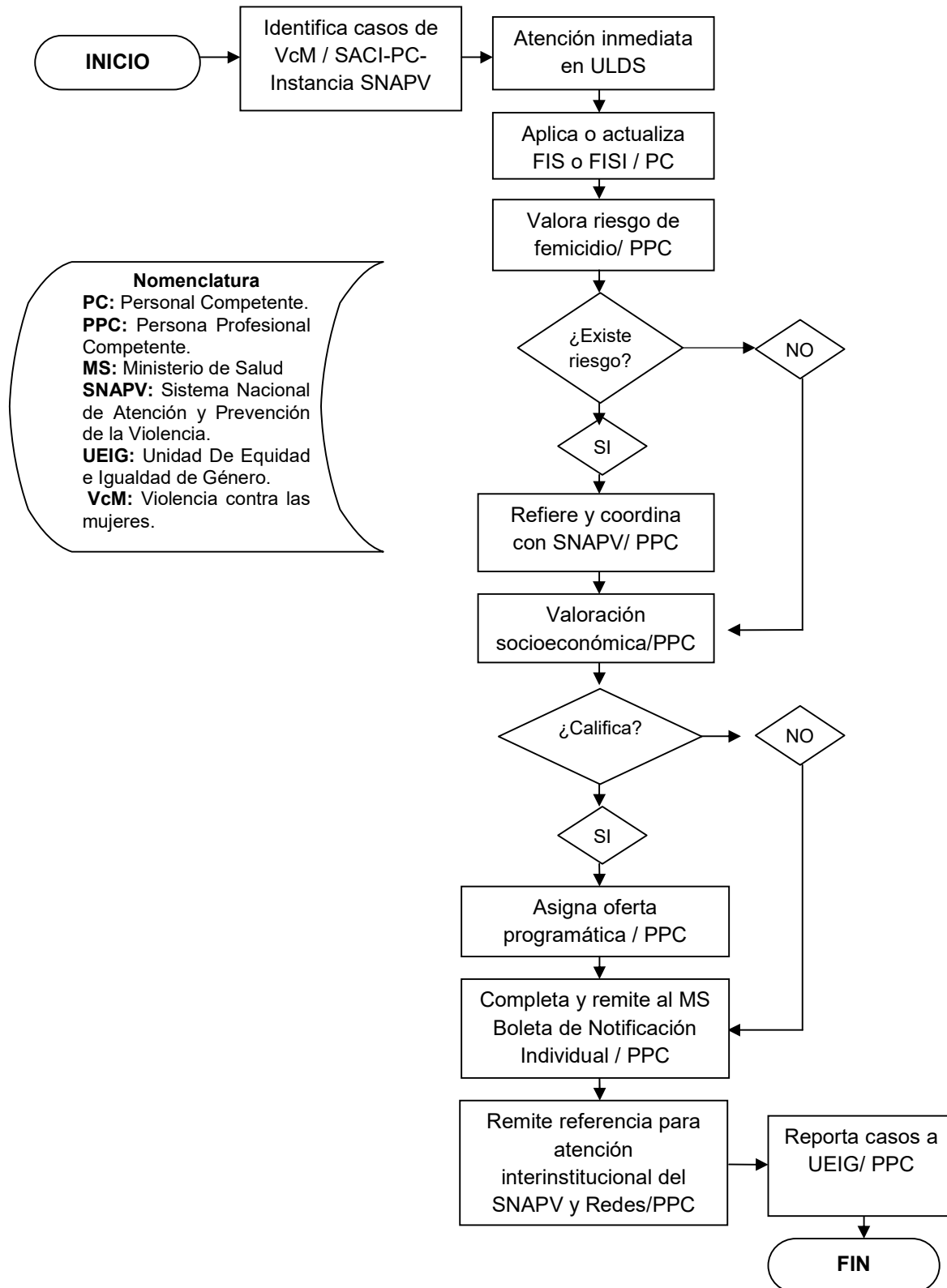
| <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>N°</b>                                                                            | <b>Detalle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Puesto ejecutor</b>                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                      | <b>INICIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.                                                                                   | Identifica los casos de Violencia contra las Mujeres (VcM):<br>• SACI.<br>• Atención primaria o intervención profesional.<br>• Mediante referencia.                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal del SACI.</li> <li>• Personal competente de las ULDS.</li> <li>• Personal de instancias del Sistema Nacional de Atención y Prevención de la Violencia intrafamiliar y Violencia Contra las Mujeres.</li> </ul> |
| 2.                                                                                   | Facilita la atención inmediata a las mujeres, con el fin de contribuir a salvaguardar sus vidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal competente de las ULDS.</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
| 3.                                                                                   | Aplica o actualiza la FIS o FISL, consigna el Código Especial 251 "Violencia Intrafamiliar y/o de Género", precisa las variables correspondientes para cada persona integrante del grupo familiar y detalla observaciones según corresponda.                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal competente de las ULDS.</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
| 4.                                                                                   | Valora si existe riesgo de femicidio:<br>• Si <b>existe riesgo de femicidio</b> : la mujer debe ser inmediatamente referida al "Sistema Nacional de Atención y Protección de la Violencia", 911 o Área de Violencia Género del INAMU.<br>• Si <b>no es un caso de riesgo de femicidio</b> : continúa con la valoración socioeconómica y, además, se refiere al Área Regional del INAMU más cercana. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal profesional competente de las ULDS.</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| 5.                                                                                   | Realiza la valoración socioeconómica y determina si la mujer y su grupo familiar califican de acuerdo con los parámetros institucionales.                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal profesional competente de las ULDS.</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| 6.                                                                                   | Identifica necesidades de la mujer y su familia y asigna la oferta programática institucional de manera ágil y diligente, de acuerdo con normativa institucional vigente.                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal profesional competente de las ULDS.</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| 7.                                                                                   | Completa la Boleta de Notificación Individual de Vigilancia Epidemiológica VE.01 (Anexo 6) y la remite al Área Rectora del Ministerio de Salud.                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal profesional competente de las ULDS.</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| 8.                                                                                   | Valora la remisión de referencias a las instancias del Sistema Nacional de Atención y Protección de la Violencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal profesional competente de las ULDS.</li> </ul>                                                                                                                                                                 |

|                                                                                   |                                                                                              |                                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE<br/>CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES<br/>(VcM)</b> |                                           | Código del<br>Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                          | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 39 de 62                               |

|     |                                                                                                                                                         |                                                |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 9.  | Coordina con las Redes Locales de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar de su localidad, así como con los CLAIS, en caso que corresponda. | • Personal profesional competente de las ULDS. |
| 10. | Reporta a la UEIG la totalidad de casos atendidos <a href="mailto:ueig@imas.go.cr">ueig@imas.go.cr</a> .                                                | • Personal profesional competente de las ULDS. |
|     | <b>FIN</b>                                                                                                                                              |                                                |

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 40 de 62                            |

## 9. FLUJOGRAMA



|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 41 de 62                            |

## 10. BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Legislativa. (2018) *Reforma de los artículos 172 y 189 bis de la Ley N.º 4573, Código Penal, de 4 de mayo de 1970, y los artículos 5 y 6 de la Ley N.º 9095, Ley Contra la Trata de Personas y Creación de la Coalición Nacional Contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (Conatt), de 26 de octubre de 2012*. San José, Costa Rica

Asamblea Legislativa. (2013) *Ley N° 9095, Ley contra la Trata de Personas y creación de la Coalición Nacional Contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT)*. San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa. (2008). *Ley N° 8688, Creación del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar*. San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa. (2007). *Ley N° 8589, Penalización de la Violencia Contra Las Mujeres*. San José, Costa Rica. 2007

Asamblea Legislativa. (1996). *Ley N° 7586, Ley contra la Violencia Doméstica*. San José, Costa Rica. 1996.

Asociación Centro Feminista de Información y Acción (CEFEMINA). (2010). *No olvidamos ni aceptamos: Femicidio en Centroamérica 2000-2006*. San José, Costa Rica: CEFEMINA. Recuperado de: [http://www.sidocfeminista.org/images/books/13189/13189\\_00.pdf](http://www.sidocfeminista.org/images/books/13189/13189_00.pdf)

Baeza-Leiva; M. (2015). Breve análisis de la feminización de la pobreza en Chile. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*. 6(2). Recuperado de <http://derechoycienciapolitica.uct.cl/index.php/RDCP/article/view/930>

CEDAW. (1979). *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer*. Recuperado de: <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/sconvention.htm>

Fundación Justicia y Género. (2018). *Masculinidades en la cultura del fútbol*. San José, Costa Rica.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 42 de 62                            |

Gutiérrez et al. (2009). *Revisión teórica del concepto de victimización secundaria*. Liberabit. Revista de Psicología, vol. 15, núm. 1, 2009, pp. 49-58  
Universidad de San Martín de Porres Lima, Perú.

IMAS. (2017a). *Manual de procedimientos para la aplicación de la Ficha De Información Social del Sistema de Información de la Población Objetivo y la Ficha de Información Social de personas institucionalizadas y sin domicilio fijo*. Sistemas de Información Social. San José Costa, Rica.

IMAS. (2017b). *Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020*. Instituto Mixto de Ayuda Social. San José, Costa Rica. 2017.

IMAS. (2017c). *Plan Operativo Institucional (POI) 2018*. San José, Costa Rica.

Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU). (2018). *Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres 2018-2030*– 1 ed. – San José, Costa Rica. Recuperado de:  
<http://www.inamu.go.cr/documents/10179/863581/Pol%C3%ADtica+Nacional+para+la+igualdad+efectiva+entre+hombres+y+mujeres+-+PIEG+2018-2030/75bfc4f0-60e7-4ab1-8990-804290a4a6e0>

Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU). (2017) *Política Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia contra las Mujeres de todas las Edades Costa Rica 2017-2032*. San José: Costa Rica.

Inmujeres. (2010). *La trata de mujeres con fines de explotación sexual comercial en el Uruguay. Caminos recorridos hacia la construcción de una política pública*. Ministerio de Desarrollo Social. Uruguay

Lagarde, M. (2008). *Antropología, feminismo y política: Violencia, feminicida y derechos humanos de las mujeres*. En: Bullen, Margaret y Carmen Diez Mintegui (Coords.) *Retos Teóricos y Nuevas Prácticas*. México: Universidad Autónoma de México (UNAM). Recuperado de: <http://www.ankulegi.org/wp-content/uploads/2012/03/0008Lagarde.pdf>

OEA. (2018). *Conceptos básicos relativos a personas LGTBI-CIDH*. Recuperado de: <http://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgbti/terminologia-lgbti.html>

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 43 de 62                            |

OEA. (1994). *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer "Convención de Belem do Pará"*. Recuperado de: <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

Poder Ejecutivo. (2017) *Decreto N° 40846-MCM-JP-S-MSP Protocolo Interinstitucional de Intervención y Valoración de Riesgo en Situaciones de Violencia Contra Mujeres*. San José, Costa Rica. 2017.

Rodríguez, F. (2004). *La pobreza como un proceso de violencia estructural*. Revista de Ciencias Sociales 10(1), 42-50. Universidad de Zulia, Venezuela. Recuperado de <http://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/13239>

Sagot, M. (s.f.). *¿Un mundo sin femicidios? Las propuestas del feminismo para erradicar la violencia contra las mujeres*. Recuperado de: <http://repositorio.ciem.ucr.ac.cr/bitstream/123456789/223/1/RCIEM201.pdf>

Torres, P. (2016). Trata de mujeres con fines de explotación sexual en el marco de cooperación de Naciones Unidas y su oficina UNODC. Estudio de caso Colombia (2007-2010). Recuperado de: <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2017/02/doctrina44860.pdf>

Urbiola, S. (2018). *Miguel Lorente: "El machismo es cultura, no es conducta"*. *El Diario.es*. Pamplona, España. Recuperado de: [https://www.eldiario.es/sociedad/Miguel-Lorente-machismo-cultura-conducta\\_0\\_775522626.html](https://www.eldiario.es/sociedad/Miguel-Lorente-machismo-cultura-conducta_0_775522626.html)

Valle, S. (2016). *La Interseccionalidad como herramienta metodológica para el análisis cualitativo de las vivencias de las mujeres víctimas de violencia de género: caleidoscopio de desigualdades y múltiples discriminaciones*. Universidad de Deusto. Recuperado de: <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2016/article/download/943/926>

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 44 de 62                            |

## 11. ANEXOS

### **ANEXO 1: Extracto del Protocolo interinstitucional de intervención, valoración y administración del riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relaciones de pareja N° 40846-MCM-JP-S-MSP**

**EL PRIMER VICEPRESIDENTE  
EN EL EJERCICIO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA,  
LA MINISTRA DE LA CONDICIÓN DE LA MUJER, LA MINISTRA DE JUSTICIA Y PAZ  
LA MINISTRA DE SALUD  
Y EL MINISTRO DE SEGURIDAD PÚBLICA**

En uso de las facultades que les confieren los artículos 140, incisos 18) y 20) de la Constitución Política, y artículos 27, 28 y 146 de la Ley General de Administración Pública, N° 8227 del 2 de mayo de 1978, Ley contra la Violencia Doméstica, N° 7586 de 10 de abril de 1996 publicada en La Gaceta N° 83 del 2 de mayo de 1996 y sus reformas Ley N° 8925 de 3 de febrero de 2011, publicada en la Gaceta N° 43 del 2 de marzo de 2011 y de la Ley de Creación del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar, N° 8688 del 4 de diciembre de 2008.

Considerando:

- 1°. Que el Estado costarricense reconoce que la violencia contra las mujeres constituye una grave violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades.
- 2°. Que en 1995 mediante Ley N° 7499 el Estado costarricense ratifica la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer.
- 3°. Que con en este instrumento jurídico Costa Rica adquiere el compromiso de "... adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar..." todas las formas de violencia en contra de las mujeres, tanto en el ámbito privado como en el público.
- 4°. Que uno de los más importantes compromisos asumidos por el Estado mediante esta Convención es el referido a la obligación de actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer.
- 5°. Que corresponde al Instituto Nacional de las Mujeres vigilar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer para lo cual en la Ley contra la Violencia Doméstica se le faculta como ente Rector de las políticas públicas en los programas de detección, atención, prevención e inserción laboral de las personas.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 45 de 62                            |

- 6°. Que el Consejo Nacional del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar, órgano político superior de dicho Sistema, aprobó en su sesión ordinaria celebrada el 12 de octubre de 2011 la aplicación por parte de las instituciones que lo conforman de un Protocolo Interinstitucional de Intervención y Valoración de Riesgo en Situaciones de Violencia Contra las Mujeres y en la sesión del 20 de agosto de 2014 se aprobó fortalecer la eficacia del Protocolo Interinstitucional de Intervención y valoración de Riesgo en Situaciones de Violencia contra las Mujeres mediante un Decreto Ejecutivo.
- 7°. Que la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha establecido que la obligación de debida diligencia "(...) implica el deber de los Estados (...) de organizar todo el aparato gubernamental y, en general, todas las estructuras a través de las cuales se manifiesta el ejercicio del poder público, de manera tal que sean capaces de asegurar jurídicamente el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos." (Corte IDH, Caso Velásquez Rodríguez. Excepciones Preliminares. Sentencia de 26 de junio de 1987, párr. 165). Adicionalmente, la Corte IDH al referirse a la obligación de debida diligencia ha señalado que"(...) de acuerdo con la comprensión que los órganos internacionales de protección de los derechos humanos han aplicado, la organización del Estado- incluyendo el marco legislativo, las políticas públicas, los órganos encargados de implementar la ley como el policía y el sistema judicial debe concretarse de modo de prevenir y responder de forma adecuada y efectiva la violencia de género." (CIDH, Jessica Lenahan (González) y otros. Caso N° 12.626. Informa N°80/11, 21 de julio de 2011, párr. 125).
- 8°. Que, en la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados, suscrita el 23 de mayo de 1969, en Viena y ratificada por la Asamblea Legislativa mediante Ley N° 7615 del 24 de julio de 1996, se dispone en sus artículos 26 y 27 que "Todo tratado en vigor obliga a las partes y debe ser cumplido por ellas de buena fe" y que "Una parte no podrá invocar las disposiciones de su derecho interno como justificación del incumplimiento de un tratado...".
- 9°. Que de conformidad con el artículo 12 bis del Decreto Ejecutivo N° 37045-MP-MEIC (Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisito y Trámites Administrativos), adicionado por el Decreto Ejecutivo N° 38898-MP-MEIC, y vigente a partir del 9 de mayo de 2016, la presente regulación fue sometida al control previo establecido por la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, mediante formulario 995. Por tanto,

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 46 de 62                            |

## **DECRETAN:**

Artículo 1°- El acatamiento obligatorio para las instituciones integrantes del Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar del Protocolo Interinstitucional de Intervención y Valoración de Riesgo en Situaciones de Violencia Contra Mujeres, el cual dispone: "Protocolo interinstitucional de Intervención Valoración y administración del riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en 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, exparejas, 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.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 47 de 62                            |

#### **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.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 48 de 62                            |

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

- ❖ La víctima está embarazada, en período de postparto 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 previa mente.
- ❖ 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 donde 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 este 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.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 49 de 62                            |

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.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 50 de 62                            |

## ANEXO 2: Guía de valoración de riesgo de muerte de mujeres

### GUIA DE VALORACION DE RIESGO DE MUERTE DE MUJERES

#### DATOS GENERALES:

N° de expediente o boleta en la instancia que atiende: \_\_\_\_\_

Fecha de valoración:    /    /

Nombre y apellidos de la mujer: \_\_\_\_\_

N° de cédula o documento de identificación: \_\_\_\_\_

Edad de la mujer: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento:    /    /

Nombre del agresor: \_\_\_\_\_

N° de cédula o documento de identificación: \_\_\_\_\_

| CONDUCTAS DE ALTO RIESGO 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? ** |    |    |              |               |

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 51 de 62                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                               |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 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?                                                                 |  |  |  |  |
| <b>HISTORIA PREVIA DEL AGRESOR QUE INCREMENTA EL RIESGO DE MUERTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                               |  |  |  |  |
| 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                                                                 |  |  |  |  |
| 21                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | El agresor tiene historial de reaccionar violentamente frente a las figuras de autoridad ( policías, jueces, etc.)            |  |  |  |  |
| <p><b>La presencia de cualquiera de los primeros 8 factores indican un alto riesgo de muerte para las mujeres.</b></p> <p><b>** Una sola de estas situaciones unida a cualquiera de los primeros 8 factores tipifican Riesgo Severo.</b></p> <p><b>Este riesgo va a incrementarse en la medida en que se vaya detectando la presencia de factores agravantes.</b></p> |                                                                                                                               |  |  |  |  |

#### IMPRESIONES FINALES

Favor anote aquí cualquier otra información que considera útil para determinar el peligro potencial a la cual pueda estar expuesta la víctima, así como cualquier recomendación para su intervención posterior.

#### Funcionario /a que realiza la evaluación

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_  
Institución: \_\_\_\_\_  
Cargo o puesto: \_\_\_\_\_  
Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Teléfonos de contacto: \_\_\_\_\_

Fuente: Obtenido del Protocolo Interinstitucional de Intervención, Valoración y Administración del Riesgo en Situaciones de Violencia contra las Mujeres en Relaciones de Pareja (INAMU, 2014)

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 52 de 62                            |

### ANEXO 3: GG-1071-04-2015 “Acciones para disminuir brechas de género institucional”



**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**

*Un desafío para Costa Rica: Superar la pobreza*

#### DIRECTRIZ

##### Acciones para disminuir brechas de género institucionales

**GG-1071-04-2015**

La Gerencia General, al ser las diez con 5 minutos del 24 de abril del 2015, procede a emitir la siguiente Resolución.

#### “CONSIDERANDO”

- 1) El Estado Costarricense, ha suscrito y ratificado Convenciones Internacionales que velan por la Igualdad y Equidad de género en sus diferentes manifestaciones.
- 2) La Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), ratificada en 1999, y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer, conocida como Convención de Belém do Para, de 1995, reconocen la violencia y sus diferentes manifestaciones como una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las mujeres.
- 3) Que la Organización Mundial de la Salud, ha advertido que la violencia contra las mujeres, genera un problema de salud pública y una violación de los derechos humanos de las mujeres e impacta a la sociedad en general de forma económica y social.
- 4) Que ante los movimientos sociales a nivel mundial y por las condiciones de vida de las mujeres costarricenses, se crea la Ley de la Promoción de la Igualdad Social de las Mujeres, en el año de 1990.
- 5) En el año de 1995, se crea el Plan Nacional de Violencia conocido como (PLANOV) y bajo decreto ejecutivo, en el año 2008, se crea el Sistema Nacional de Atención de la Violencia, y constituye una política pública que articula una respuesta interinstitucional, frente a la prevención y atención de la violencia contra las mujeres en sus diversas expresiones.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 53 de 62                            |



**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**

*Un desafío para Costa Rica: Superar la pobreza*

- 6) En 1996, se crea la Ley de Violencia Doméstica, la cual obliga adoptar medidas de protección necesarias para garantizar la vida, integridad y dignidad de las víctimas de la violencia doméstica. Y posteriormente, en el año 2006, se crea la Ley de Penalización de la Violencia Doméstica, con el fin de tomar acciones vinculantes contra las personas que ejercen la violencia de género y la violencia intrafamiliar; con el fin de que sus actos sean penalizados.
- 7) Por medio del Decreto N° 37905-MP-MCM, 2013, señala que: *"de acuerdo con la Política Nacional de Igualdad y Equidad de Género (PIEG 2007-2017) persisten dificultades y brechas de género en el empleo que afectan principalmente a las mujeres, en materia de: acceso al empleo, a ocupaciones no tradicionales, a la igualdad salarial, a la protección contra el hostigamiento sexual y acoso laboral, a la igualdad en la contratación, al acceso a puestos directivos y en algunas oportunidades al goce de sus propios derechos laborales formalmente establecidos en la legislación laboral costarricense"*.
- 8) Las mujeres en pobreza extrema y pobreza, por su condición de género, son más propensas de ser víctimas de violencia género y ser jefas de hogar. Situación que se comprende desde la feminización de la pobreza.
- 9) El IMAS, dentro del marco de las competencias que le atribuye la Ley, brinda atención a las familias en condiciones de pobreza, y presta especial atención al fenómeno de la feminización de la pobreza.
- 10) La categoría de género, le brinda al IMAS, herramientas teóricas y metodológicas para la formulación y aplicación de las políticas públicas, promoviendo la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales, pero también en orientar la prestación de los servicios a las familias en mayores condiciones de pobreza y desigualdad, como lo son las mujeres.
- 11) Que en agosto del 2013 se crea la Unidad de Equidad e Igualdad de Género, según acuerdo de Consejo Directivo número 383-08-2013 y en Mayo, con el acuerdo del Consejo Directivo 195-05-2014, se aprueba la Política Laboral para la Igualdad y Equidad de Género en el Instituto Mito de Ayuda Social 2014-2023 y su Plan de Acción 2014-2018.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 54 de 62                            |



## **INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**

*Un desafío para Costa Rica: Superar la pobreza*

### **“POR TANTO”**

Esta Gerencia General resuelve:

**Para la Prestación de Servicios:**

- 1) Desde el enfoque de igualdad y equidad de género, la institución requiere de acciones afirmativas que trasciendan el quehacer institucional, con la asesoría de la Unidad de Equidad e Igualdad de Género, creada el año 2013.
- 2) Cada Area Regional de Desarrollo Social, debe disponer de forma permanente de un porcentaje del presupuesto ordinario, para la atención de las personas víctimas de violencia de género y violencia intrafamiliar, personas en condición de trata y personas con diagnóstico reservado.
- 3) Todas las Areas Regionales y las Unidades Locales de Desarrollo Social, deben designar a personas funcionarias, para que asistan y participen activamente, en las Redes Locales de Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar.
- 4) Se le instruye a las Areas Regionales, informar anualmente, a la Unidad de Equidad e Igualdad de Género, el nombre de la persona funcionaria que asiste a las Redes Locales de Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar. Además, deben presentar un informe anual sobre los logros y desafíos de esta representación.

**Sobre la Implementación de la Política Laboral para la Igualdad y Equidad de Género:**

- 1) Todas las Asesorías de Nivel Central, Areas programáticas, Areas Regionales de Desarrollo Social y las Unidades Locales de Desarrollo Social, deben remitir un informe sobre el avance de las acciones que han desarrollado en atención al Plan de Acción 2014 – 2018. Este informe debe remitirse a la Unidad de Equidad e Igualdad de Género a más tardar el 25 de Mayo 2015.
- 2) Se les instruye a las jefaturas, velar para que el personal a cargo, asista a reuniones, capacitaciones y otros eventos, que sean convocados por el Plan Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia Intrafamiliar (PLANONI), Redes Locales de Atención y Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Violencia Intrafamiliar, la Unidad de Equidad e Igualdad de Género, Desarrollo Humano, o cualquier otra instancia competente que forme y capacite en el tema de la Igualdad y Equidad de Género, Violencia de Género, Violencia Intrafamiliar,

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 55 de 62                            |



## **INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**

*Un desafío para Costa Rica: Superar la pobreza*

Trata de Personas; lenguaje inclusivo y otros temas referentes al objetivo de la Política aprobada.

- 3) Toda la documentación que se produzca en la institución, normativa, registros e informes, entre otros, así como todos los documentos que se presenten al Consejo Directivo, deben contener un lenguaje inclusivo; y si llevan exposición de datos de personas, debe estar diferenciados por sexo, sea éstos referente al personal a cargo o de la población a la cual se le presta los servicios.

**Esta directriz rige a partir de su comunicación.**

**"COMUNIQUESE"**

**Lic. Gerardo Alvarado Blanco**  
Gerente General



Cc: Presidencia Ejecutiva / Planificación Institucional / Unidad de Igualdad y Equidad de Género/ Subgerencia de Desarrollo Social/ Contraloría de Servicios/ Subgerencia de Soporte Administrativo / Archivo

|                                          |                                                                                      |                                           |                                            |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                          | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b> | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 56 de 62                            |

## ANEXO 4: Oficio SGDS-2015-12-2015 Atención de referencias por violencia intrafamiliar y violencia de género



San José, 01 de diciembre de 2015  
SGDS-2015-12-2015

Jefe y Jefas de Áreas Regionales

Licda. Patricia Obando Mora / **Área Regional de Desarrollo Social Noreste**  
 Licda. Hellen Alvarado Mora / **Área Regional de Desarrollo Social Suroeste**  
 Licda. Rosibel Guerrero Castillo / **Área Regional de Desarrollo Social Alajuela**  
 Licda. Inés Cerdas Cambroner / **Área Regional de Desarrollo Social Cartago**  
 Licda. Marlene Oviedo Alfaro / **Área Regional de Desarrollo Social Heredia**  
 Licda. Gladys Dávila Espinoza / **Área Regional de Desarrollo Social Chorotega**  
 Licda. Kemly Camacho Espinoza / **Área Regional de Desarrollo Social Puntarenas**  
 Licda. Yalile Esna Williams / **Área Regional de Desarrollo Social Huetar Caribe**  
 Licda. Xinia Espinoza Espinoza / **Área Regional de Desarrollo Social Brunca**  
 Lic. Juan Luis Gutiérrez Chaves / **Área Regional de Desarrollo Social Huetar Norte**

**Asunto:** Atenciones de Referencias por Violencia Intrafamiliar y de Género.

**Estimadas Señoras / Señor:**

Reciban un Cordial Saludo. Como parte de las acciones importantes a desarrollar en las ARDS y ULDES, se les instruye atender las referencias por motivo de violencia intrafamiliar o violencia de género, como casos de urgencia. Ante la importancia que reviste estas situaciones, se sugiere que sean atendidas por una persona con conocimientos y sensibilización en la temática y no devolver a ninguna de las mujeres.

En todas las ARDS se cuenta con una persona enlace a PLANOS que puede apoyar u orientar el proceso de atención de estas personas.

Aunado a esto, es necesario que en las ARDS y ULDES cuenten con recursos presupuestarios disponibles que garanticen la atención y el giro del beneficio de forma inmediata. Solamente cuando la ARDS no cuente con disponibilidad presupuestaria a nivel regional, lo deben solicitar a la Subgerencia.

Sin otro particular, suscribe cordialmente,

**Dra. María Leitón Barquero**  
**SUBGERENTA DE DESARROLLO SOCIAL**



RMV/jrs

C.c. MSc. Carlos Alvarado, Presidente Ejecutivo / Lic. Gerardo Alvarado Blanco, Gerente General/  
 Licda. Milti Barley Gayle, Jefa Unidad de Equidad e Igualdad de Género/ Lic. Ciro Barboza Toribio,  
 Asistente SGDS/ Coordinadoras Áreas Estratégicas/ Coordinadoras y Coordinadores ULDES / Archivo.

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 57 de 62                            |

## ANEXO 5: Oficio SGDS-1618-09-2017 “Atención de personas en violencia intrafamiliar y/o de género”



San José, 23 de Octubre de 2017  
**SGDS-1618-09-2017**

Licda. Ana Isabel Carballo Fonseca, **Área Regional de Desarrollo Social Noreste**  
 Sra. Hellen Alvarado Mora, **Jefa Área Regional de Desarrollo Social Suroeste**  
 Sra. Rosibel Guerrero Castillo, **Jefa Área Regional de Desarrollo Social Alajuela**  
 Sra. Inés Cerdas Cambroner, **Jefa Área Regional de Desarrollo Social Cartago**  
 Sra. Marlene Oviedo Alfaro, **Jefa Área Regional de Desarrollo Social Heredia**  
 Sra. Gladys Dávila Espinoza, **Jefa Área Regional de Desarrollo Social Chorotega**  
 Sra. Kemly Camacho Espinoza, **Jefa Área Regional de Desarrollo Social Puntarenas**  
 Sra. Yalile Esna Williams, **Jefa Área Regional de Desarrollo Social Huetar Caribe**  
 Sra. Xinia Espinoza Espinoza, **Jefa Área Regional de Desarrollo Social Brunca**  
 Sr. Juan Luis Gutiérrez Chaves, **Jefe Área Regional de Desarrollo Social Huetar Norte**

Licda. Dinia Rojas Salazar, **Coordinadora Área Desarrollo Socio Productivo y Comunal**  
 Licda. Anabelle Hernández Cañas, **Jefa ÁASAI**  
 Licda. Yariela Quirós Álvarez, **Coordinadora Área Bienestar Familiar**  
 MSc. Gabriela Prado Rodríguez, **Proceso Estratégico Puente al Desarrollo**  
 MSc. Juan Carlos Lacé Mora, **Coordinador de Sistemas de Información Social**  
 Licda. Grettel López Rodríguez, **Coordinadora Área de Procesos Socioeducativos**  
**Su despacho**

**Asunto: Atención de personas en Violencia Intrafamiliar y/o de Género**

Estimadas señoras y señores:

Reciban Cordial Saludo. La prestación de los servicios a las personas en situaciones de violencia intrafamiliar y/o violencia de género (violencia intrafamiliar, trata de personas, explotación sexual comercial y abuso sexual) requieren ser atendidas desde la protección de sus Derechos Humanos; de ahí que resulta importante reiterar lo siguiente;

1. Toda persona que se presente a la Unidad Local de Desarrollo Social (ULDS) o al Área Regional, e indique estar en una situación de violencia; debe ser atendida por una persona profesional y no por una persona asistente administrativa o encuestadora, y en ningún caso por personas que brindan los servicios contratados de seguridad o limpieza.
2. Las personas profesionales, asistentes administrativas y las personas encuestadoras/digitadoras, deben capacitarse en temas de prevención y atención de

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 58 de 62                            |



- la violencia de género y enfoque de género. Se recomienda buscar espacios de participación en las capacitaciones que dan las redes de violencia, organizaciones sociales o las que promueva nuestra institución.
- En los planes de trabajo anuales de las ULDS, es necesario que se programe la asistencia y participación a las Redes Locales de Violencia, con el fin de que ese día no se programen citas a la persona que hacen la representación del IMAS ante las Redes. En caso de no ser posible asistir de forma mensual, mínimo se debe asistir cada dos meses, y mantenerse al día con la información o de los procesos que realizan las redes, es necesario tener estrategias para no omitir la participación del IMAS.
  - Se recuerda que de acuerdo a la Ley 8688, Creación del Sistema Nacional para la atención y prevención de la violencia contra las mujeres y la violencia intrafamiliar, en el artículo 13 y en el capítulo 4 del Reglamento de la misma ley, se establece que la asistencia de las instituciones es obligatoria. A nivel institucional, los oficios GG-1071-04-2015 y SGDS 2015-12-2015, ha enfatizado también sobre el particular.
  - Los nombres de las personas que participan en representación del IMAS en las redes, o si hay variación de la persona; deben ser comunicado a la Subgerencia de Desarrollo Social y a la Unidad de Equidad e Igualdad de Género, mediante los canales formales.
  - Con respecto a la atención de las personas y/o familias en situaciones de violencia de género, debe realizarse en el menor tiempo posible, valorando si la situación es de urgencia y de riesgo para la o las personas afectadas.
  - El trámite para el depósito de las Transferencias Monetarias, debe buscar la opción más razonable, según los medios de pago con que se cuenta. En caso de no contar con presupuesto disponible en las ULDS y ARDS, y sea una situación de urgencia, enviar un correo o coordinar con la Subgerencia de Desarrollo Social, para determinar si se cuenta con presupuesto disponible y se les puede asignar.
  - La institución ha elaborado un protocolo que permite unificar los procesos de atención y mejorar la atención de las personas o familias en situación de violencia intrafamiliar o violencia de género, una vez aprobado el mismo, les será comunicado según corresponda.

Sin otro particular, suscribe cordialmente,

  
**Dra. María Leitón Barquero**  
**Subgerenta de Desarrollo Social**

RMV/MSV

C.c. UEIG / Archivo



|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 59 de 62                            |

**ANEXO 6: Boleta de Notificación Individual de Vigilancia Epidemiológica  
VE.01**

|                                                                                 |                          |                                                                                     |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Ministerio de Salud</b>                                                      |                          |  |                            |
| <b>Boleta de Notificación Individual de Vigilancia Epidemiológica<br/>VE 01</b> |                          |                                                                                     |                            |
| N° de cédula ó identificación                                                   |                          |                                                                                     |                            |
| Nombre del paciente                                                             |                          |                                                                                     |                            |
| Diagnóstico de notificación                                                     |                          |                                                                                     |                            |
| Diagnóstico específico                                                          |                          |                                                                                     |                            |
| Fecha inicio de síntomas                                                        |                          |                                                                                     |                            |
|                                                                                 | día                      | mes                                                                                 | año                        |
| Fecha de diagnóstico                                                            |                          |                                                                                     |                            |
|                                                                                 | día                      | mes                                                                                 | año                        |
| Sexo                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | Etnia <input type="text"/> |
|                                                                                 | masculino                | femenino                                                                            |                            |
| Fecha de nacimiento                                                             |                          |                                                                                     |                            |
|                                                                                 | día                      | mes                                                                                 | año                        |
| Edad cumplida                                                                   |                          |                                                                                     |                            |
|                                                                                 | años                     | meses                                                                               | días                       |
| Nombre del padre, madre o encargado (sólo en caso de < 18 años)                 |                          |                                                                                     |                            |
|                                                                                 |                          |                                                                                     |                            |
| Residencia                                                                      |                          |                                                                                     |                            |
|                                                                                 | Provincia                | Cantón                                                                              | Distrito Localidad         |
| Dirección exacta                                                                |                          |                                                                                     |                            |
| Teléfono de casa o celular                                                      |                          |                                                                                     |                            |
| Lugar de trabajo                                                                |                          |                                                                                     |                            |
| Localización lugar trabajo                                                      |                          |                                                                                     |                            |
|                                                                                 | Provincia                | Cantón                                                                              | Distrito Localidad         |
| Lugar de ocurrencia del evento                                                  |                          |                                                                                     |                            |
|                                                                                 | Provincia                | Cantón                                                                              | Distrito Localidad         |
| Establecimiento que informa                                                     |                          |                                                                                     |                            |
| Nombre del notificador                                                          |                          |                                                                                     |                            |

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 60 de 62                            |

## ANEXO 7: Formato de referencia social

### REFERENCIA SOCIAL

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

|                                                                                                                   |                                                                                                           |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Nombre completo:</b><br>_____                                                                                  | <b>Identificación:</b><br>_____                                                                           | <b>Edad:</b><br>_____ |
| <b>LUGAR DE RESIDENCIA</b>                                                                                        |                                                                                                           |                       |
| <b>Provincia:</b> _____ <b>Cantón:</b> _____ <b>Distrito:</b> _____<br><b>Barrio y otras señas</b> _____<br>_____ |                                                                                                           |                       |
| <b>1.N° 4Teléfono:</b> _____                                                                                      | <b>2.N° Telefónico alternativo:</b><br>_____<br><b>3.Número de familiar o persona de confianza:</b> _____ |                       |
| <b>Institución que refiere:</b> _____<br><b>Profesional que la envía y medio de contacto:</b><br>_____            |                                                                                                           |                       |
| <b>DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN SOCIAL</b>                                                                         |                                                                                                           |                       |
| <b>1. Conformación del hogar y la o las familias:</b> _____<br>_____<br>_____<br>_____                            |                                                                                                           |                       |
| <b>2. Condición de Salud:</b> _____<br>_____                                                                      |                                                                                                           |                       |
| <b>3. Condición laboral de las personas integrantes:</b> _____<br>_____<br>_____                                  |                                                                                                           |                       |
| <b>4. Ingresos de la o las familias:</b> _____<br>_____<br>_____                                                  |                                                                                                           |                       |
| <b>5. Condiciones de la vivienda:</b> _____<br>_____<br>_____                                                     |                                                                                                           |                       |
| <b>6. Impresión Diagnóstica o recomendaciones:</b> _____<br>_____<br>_____                                        |                                                                                                           |                       |

|                                                                                   |                                                                                              |                                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE<br/>CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES<br/>(VcM)</b> |                                           | Código del<br>Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                          | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 61 de 62                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div style="margin-bottom: 10px;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> </div> <p><b>7. Factores protectores:</b> _____</p> <p>_____</p> <p><b>8. Factores de riesgo:</b> _____</p> <p>_____</p> |
| <p><b>Síntesis motivo de referencia:</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center; margin-top: 40px;"> <hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <br/> <b>Nombre y/o firma digital de funcionaria que refiere</b> </p>                                              |

|                                                                                   |                                                                                      |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (VcM)</b> |                                           | Código del Documento:<br><b>PR-SGDS-14</b> |
| Aprobado por:<br><b>Gerencia General</b>                                          | N° Oficio<br><b>GG-2936-12-2018</b>                                                  | Fecha de aprobación:<br><b>17-12-2018</b> | Página 62 de 62                            |

### ANEXO 8: Registro de casos de Violencia contra las Mujeres-UEIG

| Nombre | Cédula | ARDS | ULDS | Fecha referencia recibida | Situación violencia | Mecanismo de Identificación | Gestión IMAS | Coordinación Interinstitucional |
|--------|--------|------|------|---------------------------|---------------------|-----------------------------|--------------|---------------------------------|
|        |        |      |      |                           |                     |                             |              |                                 |
|        |        |      |      |                           |                     |                             |              |                                 |
|        |        |      |      |                           |                     |                             |              |                                 |
|        |        |      |      |                           |                     |                             |              |                                 |