

Casa de los derechos de las mujeres de Upala en Costa Rica

Lineamientos para su funcionamiento

Colección **Documentos de Trabajo** nº 21

Serie **Guías y manuales**
Área **Justicia**



Casa de los derechos de las mujeres de Upala en Costa Rica

Lineamientos para su funcionamiento

Documento de Trabajo nº 21

Serie: Guías y manuales

Área: Justicia

Edita:

Programa EUROsociAL
C/ Beatriz de Bobadilla, 18
28040 Madrid (España)
Tel.: +34 91 591 46 00
www.eurosociasocial-ii.eu
info@eurosociasocial-ii.eu

Con la colaboración:

Expertise France



Organización Internacional de Derecho para el Desarrollo
International Development Law Organization



Poder Judicial - CONAMAJ



La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de los autores y en ningún caso se debe considerar que refleja la opinión de la Unión Europea.

Edición no venal.

Realización gráfica:

Marta Rojas

Bogotá, 2015



No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

AUTORES:

Equipo Técnico IDLO

Bénédicte Lucas, experta internacional

Simona Beltrami, experta internacional

Olga Lucía Pérez, experta sectorial IDLO

Elena Incisa di Camerana, gerente de proyecto IDLO

Poder Judicial de Costa Rica

Sara Castillo, directora ejecutiva, Conamaj

Con la colaboración de

La Comisión de Seguimiento

para la Aplicación del Modelo de Actuación en Upala

Índice

Presentación.....	7
Introducción.....	9
Upala, cantón protector de las mujeres	11

PARTE PRIMERA

Reglamento interno de la Casa de los derechos de las mujeres	17
Introducción.....	19
Disposiciones generales.....	19
CAPÍTULO I	
Del origen, misión y funciones de la Casa	
de los Derechos de las Mujeres.....	19
CAPÍTULO II	
Del horario de atención, de la coordinación general	
y administración de la Casa	21
CAPÍTULO III	
De la gestión de gastos	22
CAPÍTULO IV	
De las condiciones y reglas del albergue.....	22
CAPÍTULO V	
De la coordinación de la atención	24
CAPÍTULO VI	
Disposiciones finales.....	25
Boleta de entrada	27
Bitácora de seguimiento.....	30

PARTE SEGUNDA

Manual de capacitación en orientación y asistencia legal	
a mujeres víctimas de violencia	31
Presentación.....	33
Módulo 1. Introducción	35
1. ¿Qué son los derechos humanos?	35

2. Acceso a la justicia de personas en situación de vulnerabilidad.....	38
Módulo 2. ¿Qué se entiende por violencia contra las mujeres?	39
1. Definición general.....	39
2. Tipología.....	39
3. Ejercicio 1 – Quizz: ¿Mito o realidad?	40
Módulo 3. Los derechos de las mujeres	45
1. La mujer como titular de derechos universales	45
2. La mujer como titular de derechos específicos.....	46
3. Los derechos específicos de las niñas.....	49
4. Los derechos específicos de las migrantes y las refugiadas	49
Módulo 4. Barreras de acceso a la justicia y al derecho sufridas por las mujeres víctimas de violencia	51
1. La vivencia de las mujeres	51
2. Ejercicio 2 – Factores que obstaculizan el acceso de las mujeres a la justicia y a sus derechos.....	52
3. Textos legales que pretenden contribuir a mejorar el acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad	53
Módulo 5. Funcionamiento del Modelo de Actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres víctimas de violencia en Upala	55
1. Definición y propósito	55
2. Componentes	55
3. Ejercicio 3 – Lista de cotejo	57
4. Código general de actuación	58
5. Ejercicio 4 – Sociodrama	58
Test final – Autoevaluación	60
Material adicional para entregar	62
Bibliografía	62

PARTE TERCERA

Estrategia de divulgación de derechos a mujeres víctimas de violencia	63
1. Antecedentes	65
2. Elementos para la construcción de una estrategia comunicacional	67
3. Estrategia de divulgación para la Casa de los Derechos de las Mujeres en Upala.....	75

Anexo

Vivir libre de violencia es un derecho de todas	85
Guía de aplicación para la Red de promotoras comunitarias	86

Presentación

El Modelo de Actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de violencia en el cantón de Upala es el resultado de un proceso de reflexión conjunto y consensuado entre diferentes instituciones públicas y la sociedad civil de Costa Rica, llevado a cabo en el marco del Programa EUROsocial II 2010-2014 - Área Justicia.

El Modelo surgió como proyecto de coordinación interno de la Subcomisión de Acceso a la Justicia para Población Migrante y Refugiada, del Poder Judicial de Costa Rica. Su punto de partida fue precisamente centrar la mirada en fortalecer la coordinación interinstitucional para combatir la violencia basada en género y especialmente para garantizar su abordaje integral ante este fenómeno en el cantón de Upala. Así también, abarcó el desarrollo de estrategias diferenciadas para las poblaciones en condición de vulnerabilidad identificadas en la región.

El proceso desarrollado en Upala, más allá de generar el Modelo como producto tangible, propone un cambio de visión para el Poder Judicial y su relación con otros actores de la institucionalidad pública y de la sociedad civil, con el fin de superar esquemas individualistas y el aislamiento y de fortalecer la coordinación interinstitucional e intersectorial y el trabajo en red.

Un factor de éxito dentro del Modelo ha sido el componente de descentralización y responsabilidad social local, al tomar como base la realidad cultural y los recursos disponibles (humanos, financieros e infraestructura) del cantón.

En este punto, el compromiso y liderazgo del gobierno local significó un elemento estratégico fundamental dentro del proceso, en su desarrollo, seguimiento y sostenibilidad. De esta forma nació la Casa de los Derechos de las Mujeres de Upala, concebida como centro de asesoría, apoyo y cobijo para las mujeres perseguidas o amenazadas y que actualmente funciona con recursos municipales y bajo la administración de la Fundación Cenderos.

Desde un enfoque de derechos humanos, esta experiencia ha enseñado que el tema de la lucha contra la violencia, la atención y protección de las mujeres víctimas, nacio-

nales, extranjeras o transfronterizas, implica el compromiso nacional, pero, a la vez, la apertura, para mirar hacia fuera, extraer experiencias y abrazar apoyos externos.

El Modelo establecido en Upala es un ejemplo a seguir en todo el territorio costarricense, por lo que seguiremos trabajando en su réplica, con ajustes contextuales en otras áreas geográficas del país.

Magistrada Julia Varela Araya

Coordinadora

Subcomisión de Acceso a la Justicia para Población Migrante y Refugiada

Poder Judicial de Costa Rica

Sara Castillo Vargas

Directora Ejecutiva

Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia

Costa Rica

Introducción

El presente texto agrupa varios documentos elaborados en el marco de un proyecto destinado a fortalecer los servicios de orientación y asistencia legal a mujeres víctimas de violencia en el cantón de Upala, y llevado a cabo con el apoyo del Programa EURO-sociAL II, 2010-2014 - Área Justicia, línea de acción Acceso al Derecho, a cargo de la Organización Internacional de Derecho para el Desarrollo (IDLO por sus siglas en inglés).

El proyecto, impulsado por el Poder Judicial de Costa Rica, tuvo como resultado la implementación de un Modelo de Actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas, víctimas de violencia, diseñado conjuntamente por las instituciones locales y organizaciones de la sociedad civil de Upala.¹

El Modelo de actuación instauro un mecanismo de coordinación y articulación entre los(as) profesionales de las instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil del cantón de Upala, destinado a mejorar el acceso al derecho de las mujeres, estableciendo una ruta clara de atención y protección dentro de un circuito integrado. (Ver a continuación un resumen del Modelo: Upala, cantón protector de las mujeres). Describe unas pautas de actuación detalladas por institución y articuladas entre sí, que permiten proporcionar una respuesta integral, inmediata, rápida y adecuada a la situación personal de la mujer. Incorpora dispositivos y mecanismos afines: 1) la Casa de los Derechos de las Mujeres,² que cumple las funciones de centro de coordinación interinstitucional para brindar una atención integral a las mujeres, en la defensa y protección de sus derechos, así como de albergue y asistencia temporal en caso de grave situación de violencia; 2) la Red Promotoras Comunitarias, quienes, tras ser capacitadas por la Fundación Cenderos, orientan y acompañan a víctimas de violencia y también apoyan en la gestión de la Casa de los Derechos de las Mujeres, en especial en los casos de emergencia. La parte uno del presente documento recoge el texto del Reglamento interno del Casa de los Derechos de las Mujeres, consensuado entre las instituciones y organizaciones partes, y aprobado con rango de reglamento municipal (Parte uno).

1. Fundación Cenderos, municipalidad de Upala, instituciones locales del Poder Judicial (juzgado contravencional, juzgado penal, Fiscalía, OJ, Defensa Pública), Inamu, IMAS, PANI, Cruz Roja, CCSS.

2. Para mayor información sobre el modelo ver Documento de Política nº 17: Modelo de actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de violencia en el Cantón de Upala, Costa Rica. en: <http://eurosociAL-ii.eu/es/biblioteca/>

Un grupo de 44 profesionales y mujeres de la comunidad fue capacitado, con el apoyo del Programa, en la aplicación del Modelo de actuación. Asimismo, para facilitar esta capacitación, se elaboraron herramientas didácticas específicas: un Manual de capacitación en orientación y asistencia legal a mujeres víctimas de violencia dirigido a formadores de profesionales, presentado en la parte dos, así como una Guía de aplicación del Modelo dirigida a las mujeres promotoras (en anexo).

La implementación del Modelo fue acompañada de una estrategia de divulgación, con un enfoque especial en la Casa de los Derechos de las Mujeres, presentada en la parte tres.

Gracias al esfuerzo conjunto y articulado de todos los actores, la Casa de los Derechos de las Mujeres ha atendido, de enero de 2014 a septiembre de 2015, a 185 mujeres.

The cover features a stylized illustration of a woman's profile on the right, looking towards the left. She has dark hair and is wearing a green garment with floral patterns. Above her head, there are green leaves and red flowers. The background is white. The title is written in orange and black text on the left side.

a,
ector
res

ara orientar, asistir y proteger
s, transfronterizas y refugiadas
n el cantón de Upala

Mapa del proceso de atención

flujogramas

Participa más de 80 Series Operativas y Entidades Colaboradoras de Euzkadi y Aragón Lejona



La violencia contra las mujeres es una problemática que no discrimina origen nacional; sin embargo, las mujeres que participan en los procesos migratorios se ven expuestas a mayores vulnerabilidades. El cantón de Upala, en una alianza entre las instituciones y la sociedad civil, está surgiendo como un modelo de trabajo coordinado y altamente comprometido con los derechos de las mujeres víctimas de violencia y sus familias, sean estas costarricenses o no.

Este modelo fue construido de manera conjunta y participativa tomando en cuenta a todas las instituciones participantes de la protección a las mujeres víctimas de violencia, así como a la sociedad civil.

¿Cuál es el objetivo del modelo?

El modelo define un mecanismo de coordinación y articulación entre las instituciones públicas y la sociedad civil implicadas en la atención a mujeres víctimas de violencia, para mejorar la orientación y asistencia a esas mujeres.

¿Cuál es la estrategia de abordaje?

Trabajo en red de manera articulada:

Dentro de este modelo se trabaja en red para colaborar, evitar duplicidades, coordinar, complementar y potenciar el trabajo en conjunto.



Pautas de actuación específicas:

Consiste en la definición de competencias, responsabilidades, compromisos y acuerdos entre las instituciones y organizaciones de la sociedad civil de Upala para dar repuesta a la problemática.

Dispositivo de emergencia:

Este dispositivo se activa por razones de urgencia y nivel de riesgo de las personas involucradas, según cada caso.

Lugar de atención permanente:

El modelo incluye un centro de atención específico donde las mujeres adultas o adolescentes en situaciones de violencia, en cualquiera de sus formas, puedan obtener información, orientación y asistencia legal, así como un refugio temporal de 72 horas, para lo cual se ha contemplado la apertura de la Casa de los Derechos de las Mujeres.



Dispositivo de Red de Promotoras Comunitarias:

Existe una red de mujeres organizadas y operando fundamentalmente en la zona fronteriza. Su trabajo es precisamente el abordaje comunitario para el acompañamiento de las mujeres víctimas de la violencia. Esta red está integrada por mujeres lideresas que tienen formación, tanto en legislación y en prevención de la violencia, así como en la contención psicosocial a las personas víctimas. Su trabajo es voluntario.

¿Cuáles son las instituciones participantes del Modelo?

Juzgado Contravencional, Fiscalía, OIJ, Juzgado Penal, Defensa Pública, Fuerza Pública, Cruz Roja, EBALS, Hospital de Upala, PANI, Cenderos, IMAS, Dirección General de Migración y Extranjería, Unidad de Gestión Socio-Educativa (UGSE) de la Municipalidad, Oficina de la Mujer de la Municipalidad, INAMU y Red de Promotoras Comunitarias.

¿A qué se comprometen las instituciones participantes del Modelo?

Algunos de los Acuerdos Generales tomados por todas las instituciones participantes son:

1. Todas las instituciones firmantes acuerdan contribuir al logro de los objetivos y metas del proyecto de acceso al derecho y a la justicia a mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas que sufren violencia en cualquiera de sus manifestaciones.
2. La Municipalidad de Upala es la institución coordinadora del mecanismo de articulación a través de la Unidad de Gestión Socio Educativa.

3. El Poder Judicial atenderá, sin distingo de la condición migratoria y de la posesión de documentos de identificación, a todas las mujeres que acuden a los despachos judiciales a pedir protección o justicia.
4. Se realizará un rol de disponibilidad de funcionarias y funcionarios de las instituciones para atender casos de emergencia. Los roles de disponibilidad deberán ser del conocimiento de la Cruz Roja.
5. Las personas en disponibilidad deberán responder en el plazo máximo de una hora a la alerta activada por otra institución.
6. La Casa de los Derechos de las Mujeres será administrada por Cenderos en convenio con la Municipalidad de Upala.
7. El Modelo de Actuación no reemplaza ni sustituye los protocolos específicos que ya tienen las instituciones involucradas, sino que aporta en la respuesta articulada y coordinada a diferentes situaciones, identificadas desde el inicio y que ponen en marcha la herramienta.

¿A dónde se puede obtener información sobre el Modelo?

Para conocer más sobre el Modelo y su aplicación en el cantón de Upala puede llamar a la Casa de los Derechos de las Mujeres de Upala al número de teléfono **2470-2122**. También puede dirigirse a las instituciones participantes del Modelo o visitar la página web: **www.conamaj.go.cr**





Directorio

Casa de los Derechos de las Mujeres de Upala	2470-2122
UGSE Municipalidad de Upala	2470-0157
OFIM Municipalidad de Upala	24700157
Juzgado Penal	2470-1833
Juzgado Contravencional	2470-0150
Fiscalía de Upala	2470-0707
Organismo de Investigación Judicial (OIJ)	2470-0985
Defensa Pública	2470-0355
Fuerza Pública	2470-0660 2470-1011
Dirección General de Migración	2470-0560
Hospital de Upala	2470-0058
Patronato Nacional de la Infancia (PANI)	2470-1215
Red de Prevención de Violencia	2470-0076
Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	8821-8531
Comité Ciudadano por la Justicia de Upala	8758-5688 8321-1701
Cruz Roja	911
Red de Mujeres Promotoras	2470-2122
INAMU	2527-8400
Cenderos	2470-2122

PARTE PRIMERA
Reglamento interno
de la Casa de los derechos de las mujeres

Introducción

En el marco del Modelo de Actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas, víctimas de violencia en el cantón de Upala (en adelante Modelo de Actuación), diseñado con el apoyo del Programa de cooperación de la Unión Europea Eurosocietal II y de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia del Poder Judicial de Costa Rica, se inauguró el 24 de enero de 2014 la Casa de los Derechos de las Mujeres (en adelante la Casa), ubicada en el plantel municipal, contiguo a Visión Mundial, en Upala Centro, Upala (Costa Rica).

Disposiciones generales

En uso de las facultades establecidas en el artículo 140, incisos 3) y 18) de la Constitución Política, artículos 27-1, 136-1, inciso e) y 10 de la Ley General de la Administración Pública, artículos 4 y 13 inciso d) del Código Municipal, el Concejo Municipal del Cantón de Upala emite el Reglamento Interno de la Casa de los Derechos de las Mujeres.

Objetivo general: el presente Reglamento tiene como objeto regular la organización, gestión y funcionamiento de la Casa de los Derechos de las Mujeres.

CAPÍTULO I

Del origen, misión y funciones de la Casa de los Derechos de las Mujeres

Artículo 1º - Origen: las instituciones y organizaciones partes del Modelo de Actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas, víctimas de violencia en el cantón de Upala¹ acordaron crear la Casa de los Derechos de las Mujeres para facilitar la aplicación del mismo.

Artículo 2º - Misión: la Casa pretende ser un Centro de coordinación interinstitucional

1. Fundación Cenderos, municipalidad de Upala, instituciones locales del Poder Judicial (juzgado contravencional, juzgado penal, Fiscalía, OIJ, Defensa Pública), Inamu, IMAS, PANI, Cruz Roja, CCSS.

que brinda atención integral a las mujeres víctimas de violencia que habitan en el cantón de Upala, en la defensa y protección de sus derechos, inclusive albergue y asistencia temporal para aquellas mujeres y sus hijos e hijas que se encuentran en grave situación de violencia. Pretende convertirse en un lugar de referencia en materia de atención a mujeres víctimas de violencia, tanto para las mujeres como para las instituciones.

Artículo 3º - Funciones: la Casa tiene atribuidas las siguientes funciones:

- a) Brindar información a las mujeres sobre sus derechos, responsabilidades y posibles ayudas económicas.
- b) Orientarlas sobre las opciones que existen para garantizar el ejercicio de sus derechos.
- c) Apoyarlas en su toma de decisiones ante las opciones que se presentan.
- d) Acompañarlas durante el proceso según la decisión que haya tomado (por ejemplo denuncia).
- e) Promover el empoderamiento de las mujeres a través de los mecanismos previstos en el Modelo de Actuación, de las acciones contempladas en el Plan de desarrollo humano cantonal, y las que así se establezcan en el marco del Consejo Cantonal de Coordinación Interinstitucional (CCCI).
- f) Ofrecer un espacio físico de atención a las instituciones parte para la atención de las mujeres víctimas de violencia del cantón.
- g) Coordinar con las instituciones locales la atención prioritaria de las mujeres que llegan o son referidas a la Casa en situación de violencia.
- h) Albergar a la mujer y sus hijos e hijas que se encuentran viviendo con ella en ese momento, en los casos calificados por un tiempo prudencial (no mayor a 72 horas, solo en casos excepcionales se podría valorar su extensión).
- i) Dar seguimiento a las situaciones atendidas (llamadas, visitas, coordinaciones interinstitucionales, etc.).
- j) Coordinar mediante los mecanismos institucionales existentes para referir a las mujeres que están albergadas en la Casa y necesitan un apoyo a mediano plazo, en una perspectiva de solución estratégica de la situación de violencia.
- k) En los casos en los cuales sea necesario un albergue por un tiempo superior al ofrecido por la Casa, coordinar con el Inamu, para que de forma prioritaria puedan buscar albergue para una mujer referida por la Casa.
- l) Divulgar derechos por medio de actividades dirigidas a las comunidades en coordinación con las instituciones parte del Modelo de actuación.

CAPÍTULO II

Del horario de atención, de la coordinación general y administración de la Casa

Artículo 4° - Horario de atención: el horario de atención de la Casa es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., sin perjuicio de que fuera de ese horario se hagan las coordinaciones pertinentes para los casos urgentes.

Artículo 5° - Responsable de la coordinación y administración: el Centro de Derechos Sociales del Migrante (en adelante Fundación Cenderos) es la entidad responsable de la coordinación y administración de la Casa. Tiene su oficina dentro de la Casa y, en la medida de sus recursos, pone a disposición una persona de tiempo completo en calidad de coordinadora y administradora de la Casa (en adelante coordinadora de la Casa). La Fundación Cenderos organizará a nivel interno suplencias para que el puesto de coordinadora esté siempre cubierto (en especial durante el tiempo de almuerzo, y en situaciones de vacaciones o incapacidad). La Coordinadora de la Casa tiene el apoyo de la Coordinadora de la Red de promotoras comunitarias, así como de las promotoras de la Red de prevención de la violencia.

Artículo 6° - Funciones de la coordinadora de la Casa: la coordinadora de la Casa tiene atribuidas las siguientes funciones:

- a) Brindar asesoría a las mujeres que acuden a la Casa.
- b) Facilitar un espacio de privacidad en caso de que una denuncia se tome en la Casa.
- c) Llevar un registro de usuarias, independientemente del servicio que requieran, de las personas albergadas y del personal.
- d) Llevar una base de datos sobre las situaciones atendidas.
- e) Mantener actualizada la lista de contactos.
- f) Velar por el aseo y mantenimiento de la Casa.
- g) Velar por el pago de los servicios públicos.
- h) Mantener un inventario de suministros.
- i) Velar por el uso adecuado de la caja chica, en caso de haberse constituido una.
- j) Velar por la seguridad interna de la Casa y coordinar con la Fuerza Pública la seguridad perimetral, cuando el servicio de albergue esté activo.
- k) Controlar el ingreso a las instalaciones, y prohibir el acceso a las personas no autorizadas (agresor, familiares si procede).
- l) Coordinar con centros educativos si hay medidas cautelares.
- m) Comprobar la capacidad de acogida del albergue.
- n) Valorar el acceso de una usuaria al albergue.
- o) Supervisar el ingreso y salida de personas usuarias del albergue: inventario antes y después del ingreso, entrevista previa para la toma de datos en boleta de ingreso

(documento, medicación...), información sobre las Reglas de la Casa, control del respeto a las reglas de la Casa (cooperación con la limpieza, etc.), ficha de salida.

CAPÍTULO III

De la gestión de gastos

Artículo 7° - Infraestructura: el terreno, así como el(los) inmueble(s) usado(s) para la Casa de los Derechos de las Mujeres son propiedad de la municipalidad de Upala.

Artículo 8° - Gastos corrientes de funcionamiento: los gastos imprescindibles para el funcionamiento de la Casa son asumidos conjuntamente por la municipalidad y la Fundación Cenderos, sin perjuicio de que se puedan sumar otras instituciones (en el momento de entrar en funcionamiento, los gastos de luz y agua son asumidos por la municipalidad de Upala, y los gastos de teléfono e Internet por la Fundación Cenderos).

Artículo 9° - Gastos de equipamiento: el equipo de oficina está puesto a disposición por la Fundación Cenderos, sin perjuicio de que cada institución que tenga un turno en la Casa aporte algún equipo. El equipamiento inicial de las habitaciones (en especial del albergue) está financiado de forma compartida por la municipalidad y la Fundación Cenderos, con fondos de cooperación internacional.

Artículo 10° - Gastos de alimentación y vestuario: el vestuario (como la ropa de cama, paños, entre otros) y la alimentación de las usuarias son financiados por las donaciones que recibe la Fundación Cenderos de la Fiscalía, sin perjuicio de que se consiga otro modo de financiación o donaciones por otra institución.

Artículo 11° - Administración de los gastos: la coordinadora de la Casa tiene atribuidas dentro de sus funciones, el pago de los servicios públicos y el uso de la caja chica, si la hubiera.

CAPÍTULO IV

De las condiciones y reglas del albergue

Artículo 12° - Condiciones de ingreso al albergue: la valoración de ingreso al albergue de la Casa corresponde a la coordinadora de la Casa, y se basa en la situación de necesidad y emergencia en la que se encuentra la mujer, según lo dispuesto en el Modelo de Actuación.

Las autoridades judiciales y de Fuerza Pública podrán recomendar el ingreso de una mujer.

El albergue o refugio temporal se dará por un lapso máximo de 72 horas, a excepción de casos que lo ameriten según valoración previa.

Artículo 13° - Tramitación del ingreso: la coordinadora de la Casa deberá realizar las siguientes acciones a la hora de ingresar a una mujer:

- a) Llenar una boleta de ingreso con la información personal (nombre completo, número telefónico, dirección exacta, nivel académico, número de hijos/as, situación laboral o ocupación, nacionalidad y, en caso de ser extranjero/a, condición migratoria, así como la información de su familia), lo anterior con el fin de valorar los recursos con que la mujer cuenta y necesidades que deben suplir las instituciones.
- b) Informar a la mujer sobre las Reglas de la Casa, quien firmará un documento de compromiso de cumplimiento con las mismas.
- c) Coordinar con las instituciones correspondientes a fin de brindar un servicio integral de acuerdo con las necesidades particulares de las usuarias.
- d) Solicitar a la autoridad judicial la emisión de directriz para que los oficiales de la Fuerza Pública realicen un recorrido por la Casa o custodien en los casos en los que se requiera.
- e) Notificar a la Fuerza Pública la presencia en el albergue o espacio perimetral de la persona agresora con medidas cautelares o sin ellas. En caso de que el agresor intente ingresar forzosamente, notificar de inmediato y elaborar un escrito dirigido al/la fiscal para que proceda de conformidad.

Artículo 14° - Reglas del albergue: las personas albergadas en la Casa tendrán los siguientes derechos y deberes:

- a) Derechos:
 1. Tendrán derecho a los servicios básicos (agua, electricidad, alimentación), y se les entregará un kit personal (pañó, jabón de baño, pasta de dientes, pañales para niños/as en caso de requerir, entre otros), durante el tiempo establecido, hasta 72 horas.
 2. Tendrán derecho a ser informadas sobre las leyes que las protejan.
 3. Podrán hacer uso del teléfono celular o el de la Casa, previa autorización de la coordinadora de la Casa.
- b) Deberes:
 1. Tendrán la responsabilidad de mantener el orden y el aseo, así como hacerse cargo de los activos que se le asignaron en su ingreso. Deberán hacerse responsables de sus pertenencias. El lugar deberá quedar limpio y ordenado tal y como se les facilitó.
 2. Las personas albergadas que ingresen con niños/as deberán hacerse responsables de su cuidado.

3. En caso de requerir alguna diligencia fuera de la Casa (trámites migratorios, citas médicas, entre otros), deberán coordinar con la Administradora de la Casa y además ser acompañadas por una promotora.
4. Deberán respetar a las demás usuarias y al personal de la Casa. No se permitirá el uso de bebidas alcohólicas, drogas o conductas inapropiadas (palabras ofensivas, agresión a otras usuarias, tomar pertenencias ajenas).
5. Por motivos de seguridad propia, así como de las personas que se encuentran en la Casa, no podrán recibir visita, al menos que la coordinadora de la Casa lo considere oportuno.

CAPÍTULO V

De la coordinación de la atención

Artículo 15° - Principio general de coordinación de la actuación entre instituciones: los funcionarios y funcionarias representantes de las instituciones parte del Modelo de Actuación aplicarán las pautas de actuación y seguirán las rutas de atención descritas en el mismo.

Artículo 16° - Mecanismos de coordinación Casa-instituciones: se establecen los siguientes mecanismos para coordinar la atención a las mujeres a través de la Casa:

- a) Todas las instituciones parte del Modelo deberán establecer una línea de teléfono directa con la Casa para poder ofrecer una respuesta rápida y articulada a la mujer usuaria.
- b) Las instituciones podrán tener un turno de atención semanal o mensual en la Casa.
- c) Los funcionarios y funcionarias de las instituciones, en especial las que no tengan un turno en la Casa, se esforzarán por citar, individual o conjuntamente con otros/as, a la mujer en la Casa, para ofrecerle las condiciones necesarias de privacidad y confidencialidad, así como evitar su revictimización.
- d) Igualmente procurarán, en la medida de lo posible, acudir a la Casa, individual o conjuntamente con otros/as, para atender a una mujer a solicitud de la coordinadora, en especial cuando el caso requiera una atención inmediata.
- e) La coordinadora de la Casa y los funcionarios y funcionarias de las instituciones podrán organizar citas grupales en la Casa con las mujeres, en una fecha y horario determinadas, cuando se presentan varios casos que no requieren una atención inmediata.

CAPÍTULO VI

Disposiciones finales

Artículo 17° - Vigencia: rige diez días naturales a partir de su publicación en el diario oficial *La Gaceta*.

Artículo 18° - Aprobación: aprobado por el Concejo Municipal en acuerdo número xxxx de la sesión ordinaria número xxxx celebrada el día xxxx.

MUNICIPALIDAD DE UPALA
CANTÓN NO. 13 - PROVINCIA ALAJUELA FUND- 17 - MARZO 1970
SECRETARÍA DEL CONCEJO
TEL. 2470-0157 - EXT. 228 - FAX. 2470-0087
taleman@muniupala.go.cr

SCMU- 033 - 08 - 14

Upala, 29 de Agosto, 2014

Licenciado.
Alejandro Ubau Hernández
Alcalde Municipal.

Estimado señor:

Le transcribo Artículo 2) que corresponde al Capítulo III según Acta No. 43 - 2014, de sesión ordinaria celebrada por el Concejo Municipal el día viernes veintidós de agosto año dos mil catorce, el cual contiene lo siguiente:

ACUERDO DOS DEBIDAMENTE APROBADO:

La Comisión de Asuntos Jurídicos rinde informe de reunión celebrada el día viernes 22 de agosto 2014 al ser las nueve horas, rindiendo dictamen positivo una vez analizado y discutido para su aprobación por parte del Concejo Municipal del Reglamento Interno de la Casa de los Derechos de las Mujeres".

El Concejo Municipal con los votos positivos de los cinco regidores presente acuerda la aprobación del referido reglamento y autoriza a la Administración para su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Cordialmente


Karla Campos Coto
Presidenta Concejo Municipal

cc- Licenciada. Lesvia Cruz Montano - Directora Administrativa
Licenciada. Karla Beltrán R. - Coordinadora UGSE Comisión Asuntos
Comisión Asuntos Jurídicos


Thomás Alemán Bolaño
Secretario Concejo Municipal

BOLETA DE ENTRADA

Fecha:

No.

Datos personales											
1. Apellidos:											
Nombres:											
2. Fecha de nacimiento:					Lugar de nacimiento:						
3. Edad:				4. Nacionalidad:							
5. Posee documento de identidad?				SÍ		N° del documento:				NO	
Tipo de documento de identidad:											
• Cédula de identidad costarricense					Vigente			Vencida			
• Cédula de residencia					Vigente			Vencida			
• Cédula de identidad de otra nacionalidad					Vigente			Vencida			
• Pasaporte ordinario			o provisional		Vigente			Vencido			
• Otros											
6. Lugar de residencia:											
Provincia					Distrito						
Cantón					Comunidad						
Zona transfronteriza:		SÍ		NO							
7. Ocupación:											
Si trabaja, lugar de trabajo:											
8. Teléfono de contacto (opcional):				• Casa:							
				• Celular:							
				• Trabajo:							
9. Estado civil:		• Casada				• Separada					
		• Soltera				• Unión libre					
		• Divorciada				• Viuda					
10. Se encuentra embarazada:				SÍ		NO		Meses de gestación			
11. ¿Posee alguna discapacidad ?				SÍ		NO		Especifique:			

12. Grado académico:	Primaria completa	Secundaria completa	Superior completa
	Primaria incompleta	Secundaria incompleta	Superior incompleta
	Sin instrucción	Sin instrucción, pero sabe leer y escribir	

Datos socioeconómicos						
13. ¿Posee ingresos personales?:	SÍ	NO				
Especifique (trabajo, becas, subsidio, etc.):						
Monto mensual total:						
14. Número de personas que viven en su casa:						
Nombre y apellidos	Parentesco	Edad	Sexo	Nacionalidad	Depende económicamente de la usuaria:	
15. ¿Pertenece a algún grupo deportivo, artístico, de trabajo comunitario o otros?					SÍ	NO
¿Cuál?						

Datos de situación										
16. ¿Cómo ha llegado a la Casa de los Derechos de las Mujeres?:										
Remitida por otra institución/organización:		Cuál:								
Remitida por promotora:		Decisión propia								
17. ¿Cómo tuvo conocimiento de la Casa de los Derechos de las Mujeres?:										
Por terceros	familiares	amigos/as	vecinos/as:							
líderes comunales:	avisos publicitarios	medios de comunicación	televisión							
Por institución pública	Cuál:									
Por institución privada	Cuál:									
18. ¿Ha recibido ayuda anterior?										
	SÍ	NO								
Tipo:	Psicológica		Médica		Legal		Social		Refugio	

Protección policial						
Institución u organización:						
19. ¿Padece alguna enfermedad diagnosticada?:				SÍ	NO	Tipo:
20. ¿Toma algún tipo de medicación?:			SÍ	NO	Tipo:	
21. Actuación realizada:		Información		Orientación		Protección
Remisión		Institución:				
Promotora que acompaña:						
Coordinación con institución para que atienda a la usuaria en la Casa						
De inmediato		Con cita posterior				
Ingreso a la Casa de Derechos			SÍ	NO	Otra	Tipo:
En caso de ingreso a la Casa de Derechos						
22. Personas que la acompañan:						
Nombre y apellidos			Parentesco	Edad	Sexo	Documentos de menores
23. Circunstancias del ingreso a la Casa						
Violencia física		Doméstica		Intrafamiliar		
Violencia psicológica		Doméstica		Intrafamiliar		
Violencia patrimonial/económica			Doméstica		Intrafamiliar	
Violencia sexual		Doméstica		Intrafamiliar		Otra
Materia de familia		Otras faltas y/o delitos				
Otro		Cuál(es)				
Detallar:						

24. ¿Actualmente es parte de algún proceso judicial?		SÍ	NO	
Especifique:			N° Expediente:	
¿Posee medidas de protección?	SÍ	NO	Lugar:	
Nombre del supuesto/a agresor/a:				
25. Observaciones (por ejemplo, estado de salud física o psicológica al llegar, situación de crisis, etc.):				
26. En caso de emergencia se puede llamar a:				
Relación con la usuaria			Teléfono Casa/trabajo:	
			Celular:	
Persona que recibe:				Hora:

BITÁCORA DE SEGUIMIENTO

Fecha	Acciones realizadas	Observaciones

PARTE SEGUNDA
Manual de capacitación
en orientación y asistencia legal
a mujeres víctimas de violencia

Presentación

El presente Manual va dirigido a los formadores/as de los profesionales de Upala, procedentes de las instituciones parte del Modelo de Actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de violencia en Upala (Cenderos, municipalidad de Upala, Poder Judicial, Fuerza Pública, Dirección General de Migración y Extranjería, CCSS, IMAS, INAMU, PANI, Cruz Roja).

El objetivo de la capacitación es *fortalecer las competencias de los profesionales para orientar, asistir y proteger a las mujeres víctimas de violencia en el cantón de Upala*, en el marco de una actuación coordinada, rápida, integral y eficaz.

- Al finalizar la capacitación, los participantes serán capaces de:
- Identificar y evaluar una situación de riesgo.
- Responder a una situación de crisis.
- Tomar las medidas adecuadas para la efectividad de los derechos de las mujeres.
- Coordinar respuestas con otras instituciones públicas u organizaciones de la sociedad civil.

El contenido del aprendizaje tiene una *utilidad práctica e inmediata* para los participantes al estar asociado a una metodología enfocada en el *desempeño de tareas*, la *resolución de problemas* y el *intercambio de experiencias*. El aprendizaje queda facilitado por *técnicas didácticas dinámicas e interactivas*, que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.

La capacitación consta de cinco módulos, con objetivos propios. Incluye *recomendaciones para los formadores/as* (señaladas con el símbolo ★), ejercicios y un test final.

- **Módulo 1.** Introducción
- **Módulo 2.** ¿Qué se entiende por violencia contra las mujeres?
- **Módulo 3.** Los derechos de las mujeres
- **Módulo 4.** Barreras de acceso al derecho sufridas por las mujeres víctimas de violencia
- **Módulo 5.** Funcionamiento del Modelo de Actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres víctimas de violencia en el cantón de Upala

La duración de la capacitación es de 16 horas lectivas, con una audiencia de un máximo de 25 participantes.

Se recomienda evaluar las aptitudes y capacidades técnicas especiales del/la participante, en relación con la atención a las mujeres, por medio del último ejercicio, que consiste en un sociodrama para llevar a la práctica los conocimientos adquiridos y empezar a desenvolverse en sus nuevas funciones. Al ser una capacitación profesional continua se recomienda usar la calificación "Apto" o "no Apto".

Módulo 1.

Introducción

El objetivo del módulo es ser capaz de *comprender el marco en el que se sitúa la temática de la violencia hacia la mujer*: la protección de los derechos humanos y el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, asumido como política pública y reto para la sociedad.

1. ¿Qué son los derechos humanos?

★ *Para iniciar la sesión se puede plantear a los participantes la pregunta: “¿Qué son los derechos humanos”, y pedirles que citen cinco ejemplos de derechos humanos.*

Los derechos humanos protegen bienes esenciales que se justifican en la *dignidad humana*. Por eso son inherentes al ser humano, universales, inalienables, absolutos, indivisibles, interdependientes y complementarios.

- **Inherentes:** el hombre es titular de esos derechos por el mero hecho de ser un ser humano.
- **Universales:** esos derechos pertenecen a todos los seres humanos del mundo, sea cual fuera su sexo, sus características físicas, su situación social o jurídica, su cultura, su religión, o el lugar donde vivan.
- **Inalienables:** el individuo no puede renunciar a sus derechos. Tampoco pueden ser abrogados, aunque sí, en algunas circunstancias excepcionales, pueden verse sometidos a restricciones rigurosamente reguladas.
- **Absolutos:** los derechos humanos priman sobre cualquier otra consideración moral.
- **Indivisibles:** los derechos humanos son indivisibles entre sí. Todos son necesarios y de igual importancia. No existen derechos prioritarios.
- **Interdependientes:** la mejora o vulneración de un derecho produce un efecto sobre los demás derechos. La pérdida de un derecho puede conllevar la pérdida de otro derecho.
- **Complementarios:** los derechos humanos son complementarios entre sí.

Los derechos humanos son el resultado de una conquista histórica y están en perpetua evolución. La primera fase de esa evolución se atribuye a un hito histórico, la Revolución francesa (1789), que se fundamentaba en una reivindicación de libertad y de

participación en la toma de decisiones, dando nacimiento a los *derechos civiles y políticos* que tenían como propósito proteger la *libertad* individual y limitar el poder del Estado (por ejemplo, el derecho a la vida, el derecho a la propiedad).

Con el tiempo, se concienció que esos derechos, llamados de “primera generación”, no podían ejercerse realmente o no tenían sentido si, paralelamente, algunas necesidades básicas no podían ser garantizadas. Los individuos son también titulares de *derechos económicos, sociales y culturales* que solo el Estado puede garantizar (por ejemplo, el derecho a la salud, el derecho a una vivienda digna). El reconocimiento de esa “segunda generación” de derechos se fundamenta en una reivindicación de *igualdad*.

Posteriormente, surgió una “tercera generación” de derechos para dar respuesta a la necesidad de preservar ciertos intereses (desarrollo, medioambiente, paz), considerando ya no únicamente al individuo aislado, sino a la humanidad en su conjunto, y a largo plazo (aparece el concepto de las generaciones futuras). Ese conjunto de derechos se fundamenta en la *solidaridad* y apuntan a la satisfacción de necesidades básicas colectivas.

Por otra parte, determinadas categorías de personas tienen necesidades más específicas o necesitan una protección particular, como por ejemplo, los/as niños/as, las mujeres, las personas con discapacidad, los indígenas o los migrantes y refugiados. Por eso se han ido creando numerosos instrumentos jurídicos a fin de completar el conjunto de derechos existentes en los instrumentos de carácter general. Los Estados, y por ende sus agentes, tienen la *obligación de respetarlos*, lo que significa abstenerse de cometer abusos o actos que vulneran los derechos humanos en el ejercicio de sus funciones. También tienen la *obligación de garantizarlos*, es decir, tomar las medidas necesarias (legislativas, administrativas, políticas y judiciales), para hacer efectivos los derechos humanos

Instrumentos internacionales de derechos humanos ratificados por Costa Rica

Universales	
Instrumento	Ratificado en
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	1968
Segundo Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos destinado a abolir la pena de muerte	1998
Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes	1993
Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes	2005
Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas	2012
Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer	1986
Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial	1967
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	1968
Convención sobre los Derechos del Niño	1990
Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la participación de niños en los conflictos armados	2003
Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía	2002
Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad	2008
Convenio 169 sobre "Pueblos Indígenas y Tribales en Países independientes".	1993
Regionales	
Instrumento	Ratificado en
Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)	1970
Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales (Protocolo de San Salvador)	1999
Protocolo adicional a Convención Americana sobre Derechos Humanos relativo a la pena de muerte	1998
Convención Interamericana sobre desaparición forzada de personas	1996
Convención Interamericana para prevenir y sancionar la tortura	1999
Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad	1999
Convención Interamericana sobre la concesión de derechos civiles a la mujer	1951
Convención interamericana sobre la concesión de derechos políticos a la mujer	1951
Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención de Belém do Pará)	1995

2. Acceso a la justicia de personas en situación de vulnerabilidad

La capacitación se enmarca en las “100 Reglas de Brasilia” aprobadas por la Asamblea Plenaria de la XIV Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana en el 2008, que apuntan a garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las *personas en condición de vulnerabilidad*. Son aquellas personas que por razón de su edad, género, estado físico o mental o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Son causas de vulnerabilidad, entre otras: la victimización, la pobreza y el género. La discriminación que la mujer sufre en determinados ámbitos supone un obstáculo para el acceso a la justicia, que se ve agravado en aquellos casos en los que concurra alguna otra causa de vulnerabilidad.

Se entiende por *acceso a la justicia*, la posibilidad real que tienen los titulares de derechos de acudir a servicios judiciales para la defensa de los mismos. Se entiende por *acceso al derecho*, la posibilidad real que tienen los titulares de derechos de conocerlos, ejercerlos y reclamar por su tutela efectiva ante las agencias del Estado.

El acceso a la justicia en sentido amplio constituye un *derecho fundamental*. Su consagración legal se manifiesta a través del *principio de igualdad ante la ley* y de garantías judiciales que se pueden definir, de forma sintética, como el *derecho a un recurso efectivo ante un tribunal competente, independiente e imparcial*, y el *derecho a defenderse* por sí mismo o mediante la asistencia de un abogado (arts. 8,10 y 11 de la Declaración universal de Derechos Humanos, art. 14 del PIDCP, arts. 8 y 25 del Pacto San José).

El Modelo de actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de violencia nació de la voluntad conjunta del Estado y de la sociedad civil de *luchar contra la discriminación, mejorando los servicios de justicia y empoderando a las mujeres*.

Asimismo, ofrecer asistencia y apoyo especializado a las mujeres contribuye a *fomentar una cultura de paz y no violencia*, en adecuación con los principios constitucionales y los compromisos regionales e internacionales vigentes.

Módulo 2.

¿Qué se entiende por violencia contra las mujeres?

El objetivo del módulo es ser capaz de *detectar una situación de violencia hacia la mujer, en toda su complejidad y romper con los prejuicios.*

★ *Se puede iniciar la sesión con un ejercicio colectivo, llamado lluvia de ideas, en el que los estudiantes comparten con el formador su respuesta espontánea a la pregunta planteada en el título del Módulo.*

1. Definición general

El artículo 1 de la Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, define la violencia contra la mujer como todo acto que resulte o pueda resultar en un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, incluyendo las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública o privada.

De forma similar, el artículo 1 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belém do Pará) define la violencia contra la mujer como 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.

2. Tipología

La violencia puede abarcar varias formas, según los actos o hechos que se cometen hacia la mujer, o el contexto en el que se producen.

La violencia no se limita a los golpes. La violencia no es solamente *física* sino también *psicológica, sexual o patrimonial*.

La violencia se caracteriza también por la relación entre la víctima y su agresor/a. Se habla de *violencia doméstica* cuando se trata de una relación de pareja (o expareja,

pretendiente). Si se produce entre familiares, por ejemplo, por los hijos, los suegros hacia la mujer, se suele denominar violencia intrafamiliar. Por otra parte, se puede producir en el ámbito de la comunidad, y ser cometida por cualquier persona, como por ejemplo, en el lugar del trabajo, y puede incluir formas de trata de personas (explotación sexual, económica/laboral).

La Ley contra la violencia doméstica (1996, 2010)

Rige la aplicación de las medidas de protección necesarias para garantizar la vida, integridad y dignidad de las víctimas de la violencia doméstica.

Define la violencia doméstica como la acción u omisión, directa o indirecta, ejercida contra un pariente por consanguinidad, afinidad o adopción hasta el tercer grado inclusive, por vínculo jurídico o de hecho o por una relación de guarda, tutela o curatela, y que produzca como consecuencia el menoscabo de su integridad física, sexual, psicológica o patrimonial. El vínculo por afinidad subsistirá aun cuando haya finalizado la relación que lo originó.

Ley 8589 de penalización de la violencia contra la mujer (2007)

Tiene como fin proteger los derechos de las víctimas de violencia y sancionar las formas de violencia física, psicológica, sexual y patrimonial contra las mujeres mayores de edad, como práctica discriminatoria por razón de género, específicamente en una relación de matrimonio, en unión de hecho declarada o no, en cumplimiento de las obligaciones contraídas por el Estado en la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, Ley 6968, de 2 de octubre de 1984, así como en la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Ley 7499, de 2 de mayo de 1995.

★ *Para contextualizar las definiciones, proporcionar a los participantes estadísticas actualizadas desagregados por tipos de violencia de casos terminados en los juzgados de violencia: amenazas contra una mujer, incumplimiento de una medida protección, maltrato, violencia emocional, ofensas a la dignidad, daño patrimonial, violación contra una mujer, femicidio y tentativa de femicidio, explotación sexual de una mujer. La Sección de Estadística del Departamento de Planificación del Poder Judicial produce esas estadísticas.*

3. Ejercicio 1 – Quizz: ¿Mito o realidad?

Instrucciones: se recomienda el uso del power-point. Se conforman 3 o 4 equipos, mezclando a los participantes y las instituciones de las que proceden. Cada equipo designa a un/a portavoz. Para cada pregunta que aparece en la pantalla, cada equipo debe consensuar una respuesta (Falso o Verdadero). Una vez que todos los equipos están listos, el/la portavoz comunica la respuesta (alternativa: se usan cartulinas de color y se levanta la papeleta del color correspondiente a la respuesta: rojo para falso,

verde para verdadero). El facilitador/a da la respuesta comentada en pantalla. Se concluye el ejercicio con una síntesis de las lecciones aprendidas con el ejercicio, que seguramente habrá permitido eliminar prejuicios.

★ *Velar por que se establezca un diálogo entre todas y todos los participantes de cada equipo, y que la respuesta resulte de un consenso.*

1. La violencia es un problema de clases sociales bajas y poblaciones marginales.

FALSO

- La violencia contra las mujeres se produce en todas las clases sociales, sin distinción de factores sociales, económicos, educativos o culturales.
- Sin embargo, las mujeres víctimas de violencia de menores recursos económicos son más vulnerables.

2. El problema de la violencia doméstica está muy exagerado en los medios de comunicación.

FALSO

En Costa, Rica en el 2011, se registraron los siguientes casos relacionados con delitos tipificados en la ley de penalización de la violencia contra las mujeres:

	Costa Rica	Prov. Alajuela	Upala
Casos entrados por delito en las fiscalías	17.535	2.510	187
Casos entrados por delito en los juzgados penales	14.566	2.098	162

Fuente: Poder Judicial, Sección de Estadística, Departamento de Planificación

★ *Actualizar los datos estadísticos.*

3. El consumo de alcohol y drogas son causas de los actos de violencia.

FALSO

- No son causas de la violencia sino factores de riesgo. Por ejemplo, el consumo de alcohol o drogas puede incidir en el aumento del grado o frecuencia de los actos de violencia por parte del agresor.

4. Los hijos(as) de una mujer víctima de violencia presentan más problemas emocionales, de conducta, que los(as) que viven en ambientes libres de violencia.

VERDADERO

- Los niños/as necesitan para su desarrollo un ámbito libre de violencia.
- El hecho de que vivan en un contexto de violencia no significa necesariamente que se vayan a convertir en personas violentas, pero sí les afecta y genera trastornos de conducta por imitación, o como expresión o consecuencia de un malestar.

5. Las mujeres víctimas de violencia doméstica no dejan a su pareja porque no quieren.

FALSO

- La realidad es que sufren pero no pueden salir de esta situación.
- Hay mujeres víctimas de violencia que sufren dependencia económica o incluso emocional.
- Si no cuentan con redes de apoyo familiares o sociales, les es más difícil dejar el hogar o denunciar al agresor.
- El tener hijos/as las puede echar para atrás por miedo a no poder salir adelante solas con ellos/as, o a perder su custodia.
- La baja autoestima, como consecuencia de la violencia, puede ser un obstáculo.
- La violencia es un círculo vicioso:

La violencia en la pareja se suele describir como un ciclo entre tres fases. En una primera fase se acumula la tensión, que se manifiesta de forma sutil, por medio de agresio-



Fuente: Ministerio Público, *Género, Justicia y Derechos humanos. Manual de Capacitación*, Honduras, 2011.

nes psicológicas y violencia verbal, que generan un clima de miedo y debilitan las capacidades de defensa psicológica de la víctima. En una segunda fase, la tensión acumulada alcanza un nivel tal que explota la violencia, pasando a una violencia verbal más fuerte o a actos de violencia física que pueden variar en intensidad y gravedad (empujones, golpes, pudiendo terminar en homicidio). La víctima puede aceptar la situación, esperando que cambie, o buscar una salida como la separación temporal, o incluso la interposición de una denuncia. En la tercera fase, el agresor muestra un comportamiento arrepentido y cariñoso, dejando falsas esperanzas a la víctima de que la conducta violenta cese. Pero al poco tiempo vuelve a aparecer la tensión y se reinicia el ciclo de la violencia. Se instala entonces una escalada de violencia en la que las fases de tensión y de reconciliación son cada vez más cortas, y la de explosión cada vez más intensa. Por eso, la ayuda externa puede ser necesaria para romper con ese círculo.

6. Una mujer empoderada tiene más probabilidades de denunciar a su agresor/a y seguir el proceso hasta ver sus derechos reconocidos y protegidos.

VERDADERO

- Una mujer que conoce y comprende sus derechos ve su autoestima fortalecida, lo que le permite actuar para hacer valer sus derechos y no renunciar a ellos.

7. La violencia en el seno de la pareja es un asunto privado.

FALSO

- Cualquier tipo de violencia contra las mujeres afecta a la sociedad en general. La protección y defensa de los derechos de las mujeres es responsabilidad de todos(as).
- El principio de no violencia contra las mujeres forma parte de los estándares internacionales de derechos humanos.
- La violencia doméstica está sancionada en Costa Rica, como en muchos otros países.

Módulo 3.

Los derechos de las mujeres

El objetivo del módulo es ser capaz de *dar la respuesta que mejor proteja los derechos de la mujer*.

La violencia contra las mujeres vulnera tanto los *derechos humanos universales* (es decir, comunes a todos los seres humanos) como los *derechos específicos* de la mujer y de la niña, amparados por numerosos instrumentos jurídicos internacionales, ratificados por Costa Rica.

1. La mujer como titular de derechos universales

Podemos relacionar los actos de violencia contra la mujer con la vulneración de tres derechos humanos universales básicos: el derecho a la vida, el derecho a la integridad física y moral y el derecho a la salud.

Derecho a la vida

El derecho a la vida está recogido en el artículo 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el artículo 6 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP), en el artículo 4 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José).

Se puede definir como el derecho a la supervivencia física.

Ahora bien, la violencia física contra la mujer puede acarrear su muerte por sus consecuencias o ser un feminicidio.

Derecho a la integridad física y moral

El derecho a la integridad *física y moral* está consagrado por el artículo 5.1 del Pacto de San José.

En su acepción positiva, se entiende como el derecho a tener y preservar todos sus

atributos físicos, todas las partes y los tejidos del cuerpo. Nadie puede ser lesionado o agredido físicamente.

En su acepción negativa, se entiende como el derecho a no sufrir tratos inhumanos. La definición de este concepto en los textos y la jurisprudencia internacionales es compleja, y su aplicación supone varios requisitos (art. 5 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, art. 7 del PIDCP, art. 5.2 del Pacto San José, art. 1 de la Convención contra la Tortura y Tratos Inhumanos o Degradantes. Sin embargo, podemos señalar que una de las características de los tratos inhumanos consiste en producir intencionalmente a una persona dolores o sufrimientos físicos o mentales.

La violencia contra la mujer afecta a su integridad física o moral, y, en algunos casos, la realidad demuestra que se convierten en prácticas inhumanas o degradantes.

★ *Se pueden citar a modo de ejemplo casos emblemáticos que han salido en los medios de comunicación, o invitar a los participantes a compartir casos que han conocido.*

Derecho a la salud

El artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y el artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales reconocen el derecho de cada ser humano a la salud.

La Organización Mundial de la Salud define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades.

Ahora bien, la violencia contra la mujer afecta su bienestar.

2. La mujer como titular de derechos específicos

Existen principios consensuados a nivel internacional que permiten reconocer derechos específicos a las mujeres.

Principio de no discriminación por razón de sexo

El artículo 1 de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (Cedaw) define la discriminación contra la mujer como “toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil, o en cualquier otra esfera”.

Ahora bien, la violencia contra la mujer es una forma de discriminación.

Principio de no violencia contra la mujer

Según el artículo 1 de la Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la violencia contra la Mujer, “la violencia contra la mujer es dirigida contra la mujer porque es mujer o la afecta de manera desproporcionada”. Incluye actos que infligen daños o sufrimientos de índole física, mental o sexual, amenazas de cometer esos actos, coacción y otras formas de privación de la libertad.

El artículo 1 de la Convención de Belém do Pará introduce una distinción entre sexo y género. Mientras que el término “sexo” remite a consideraciones biológicas, “género” se refiere a construcciones sociales que constituyen patrones usados para establecer las pautas de comportamiento y las actitudes atribuidas a cada uno de los sexos.

Muy a menudo la violencia contra la mujer se basa en consideraciones de género.

En Costa Rica se aprobaron leyes para eliminar toda clase de discriminación contra la mujer y para sancionar y erradicar la violencia de género (véanse los textos legales citados en el Módulo 2).

Algunos derechos específicos de las mujeres reconocidos por la legislación costarricense

Derechos laborales:

- Artículo 71 de la Constitución: las leyes darán protección especial a las mujeres en su trabajo
- Artículo 41 de la Constitución: establece el derecho de toda persona a la reparación de todo daño que haya recibido, mediante el derecho a la justicia pronta, cumplida y en apego a las leyes, disposición general que da sustento a la promulgación de normativa protectora de las víctimas de hostigamiento (sentencia 1764-02).
- Artículo 51 de la Constitución: la madre de familia tiene derecho a la protección especial del Estado.

Derecho a la educación: igualdad de acceso a la educación

- Artículo 1 de la Ley 2160 Fundamental de Educación: todo habitante de la República tiene derecho a la educación y el Estado la obligación de procurar ofrecerla en la forma más amplia y adecuada.

Derechos políticos:

- Artículo 5 de la Ley 7142 de promoción de la igualdad social de la mujer: consagra la participación efectiva de la mujer en los procesos electorarios internos, en los órga-

nos directores del partido y en las papeletas electorales, así como el nombramiento de un porcentaje significativo de mujeres en los viceministerios, oficialías mayores, direcciones generales de órganos estatales, y en juntas directivas, presidencias ejecutivas, gerencias o subgerencias de instituciones descentralizadas.

- Artículo 2 del Código electoral: establece principios de participación política por género:

La participación política de hombres y mujeres es un derecho humano reconocido en una sociedad democrática, representativa, participativa e inclusiva, al amparo de los principios de igualdad y no discriminación.

La participación se regirá por el principio de paridad que implica que todas las delegaciones, las nóminas y los demás órganos pares estarán integrados por un cincuenta por ciento (50%) de mujeres y un cincuenta por ciento (50%) de hombres, y en delegaciones, nóminas u órganos impares la diferencia entre el total de hombres y mujeres no podrá ser superior a uno.

Todas las nóminas de elección utilizarán el mecanismo de alternancia por sexo (mujer-hombre u hombre-mujer), en forma tal que dos personas del mismo sexo no puedan estar en forma consecutiva en la nómina.

Derechos civiles y económicos

Por ejemplo el acceso al microcrédito

Derechos sexuales y reproductivos:

Capacidad de disfrutar de una vida sexual satisfactoria y sin riesgos,, y de procrear, así como asumir el control y tomar las decisiones con respecto a su cuerpo y a su sexualidad. Incluyen varios aspectos:

- Tener acceso a información oportuna y científica acerca de la sexualidad y la reproducción.
- Decidir si tener o no tener relaciones sexuales íntimas.
- Decidir la finalidad del ejercicio de la sexualidad: afectividad, comunicación, procreación.
- Tener la libertad de fundar o no fundar una familia.
- Elegir el estado civil: casado, soltero, unión libre.
- Decidir tener o no tener hijas(os), el número de estas(os) y el espaciamiento entre ellas(os), que implica autonomía reproductiva y elaboración de un plan de procreación debidamente guiado
- Tener libertad para el uso y la elección oportunos y adecuados de métodos anticonceptivos o proconceptivos.

3. Los derechos específicos de las niñas

Las mujeres adultas no son las únicas víctimas de la violencia, también lo son las niñas. La infancia agrava la situación de vulnerabilidad.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño/a reconoce derechos específicos a las niñas relacionados con la infancia. Se pueden agrupar en cuatro categorías: los *derechos de supervivencia*, como derecho a tener satisfechas sus necesidades básicas (incluye, por ejemplo, el derecho a la vida, a la salud), los *derechos de desarrollo*, como derecho a alcanzar todo su potencial, los *derechos de participación*, como derecho a expresar su opinión y a que esta se tome en cuenta en todos los asuntos que le afectan, y los *derechos de protección*, como derechos esenciales para preservar al niño/a de toda forma de abuso, abandono o explotación.

Esta última categoría implica que el Estado adopte las medidas necesarias para proteger al niño/a. Por ejemplo, los Estados deben prestar especial atención a las mujeres y los niños(as) en la prevención de la trata de personas. Deben proteger y ayudar a las víctimas de dicha trata, respetando plenamente sus derechos humanos (disposiciones del Protocolo de las Naciones Unidas para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente Mujeres y Niños/as).

En Costa Rica, la normativa referente a la infancia es el Código de la Niñez y la Adolescencia.

4. Los derechos específicos de las migrantes y las refugiadas

A la situación vulnerable de la mujer se añaden otras causas de vulnerabilidad vinculadas con la extranjería: la situación de migración o refugio.

Derechos de los migrantes

La Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos(as) los trabajadores(as) migrantes y sus familiares reconoce varios principios que deben aplicarse en la atención a los migrantes:

- El principio de no discriminación, por consideración de la nacionalidad.
- El reconocimiento de derechos humanos básicos, como por ejemplo, el derecho a la vida (art. 9), a la salud, etc.
- El otorgamiento de derechos específicos, como por ejemplo, el derecho a recibir atención médica urgente (art. 28), no podrá negarse por motivos de irregularidad en lo que respecta a la permanencia o al empleo.

Derechos de las refugiadas

Se reconoce en derecho internacional que las *mujeres* conforman un *grupo social* (entendido como grupo de personas que comparten características comunes innatas e inmutables) y que por esa pertenencia pueden ser motivo de *persecución* en su país.

La persecución no es necesaria o solamente causada por el sexo de la víctima como factor último, sino por la ideología del agresor, la cual determina que se debe perseguir a las personas cuando no cumplen con el papel que les es atribuido según el género (Acnur, "Pertenencia a un determinado grupo social", *Directrices sobre la Protección Internacional*, Acnur, 2003).

Varios Estados han incorporado la perspectiva de género en sus políticas de asilo de forma autónoma, y han concedido el estatuto de refugiado a mujeres que huían de su país por violencia de género, por ejemplo, por mutilación genital femenina (Canadá, Estados Unidos, Australia, Haití, Sudáfrica, Irlanda, Suecia, Francia).

★ *Concluir con un turno de preguntas y observaciones.*

Módulo 4.

Barreras de acceso a la justicia y al derecho sufridas por las mujeres víctimas de violencia

El objetivo del módulo es ser capaz de *anticipar y prevenir las dificultades que enfrentan las mujeres víctimas de violencia para salir de esta situación.*

1. La vivencia de las mujeres

Upala conoce flujos migratorios continuos, y la proporción de mujeres en esa población migrante es cada vez mayor. Se pueden destacar tres categorías de migrantes:

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

Para favorecer la empatía con la mujer y entenderla mejor, pasar un video sobre la temática: el documental *Mujeres cruzando fronteras*, de Ana Lucía Faerron Ángel y Mónica Quirós Villalobos, Sida, Agencia Sueca de Desarrollo Intercional, UCR:

<https://www.youtube.com/watch?v=6GFIVpUPW9c>

★ *Intercambiar reacciones con los participantes.*

Conclusiones: situación de vulnerabilidad de las mujeres en el contexto migratorio de Upala

- Las mujeres migran en la mayoría de los casos en busca de oportunidades de trabajo para sostener a su familia, pero también para huir de situaciones de violencia.
- En el tránsito migratorio, las mujeres se ven expuestas a ser objeto de todo tipo de violencia (por ejemplo, violencia sexual, prostitución forzada).
- Una vez asentadas en Upala, a menudo son sometidas a condiciones de trabajo que

- vulneran los derechos laborales y el derecho a la salud (salario más bajo, tareas que ponen en riesgo su salud).
- Muchas mujeres migrantes son víctimas de discriminación en el contexto laboral, que se manifiesta por medio de acoso sexual, hostigamiento y maltrato físico. Formas de violencia que también se dan en el contexto intrafamiliar.
 - La vulnerabilidad es mayor en mujeres indocumentadas y jóvenes.

Fuente: Cenderos, *Nudos críticos que afrontan las mujeres migrantes y transfronterizas en condición de violencia de género para acceder a la Justicia*, Cenderos, noviembre de 2010.

Alternativa: extractos de la película española *Te doy mis ojos*, de Icíar Bolaín (2003).

Primero, pasar la escena en la que la protagonista entra en una Comisaría (minuto 1h28mn37s o capítulo 11 del DVD, pasando 3mn22s).

★ *Preguntar a los participantes sus reacciones (sobre lo que ha podido pasar antes, la actitud del policía ante la mujer, etc.).*

Luego pasar la escena anterior —advertencia: la escena es dura— (minuto 1h25mn15s o principio del capítulo 11 en el DVD), dejar la repetición de la escena en la Comisaría y las siguientes escenas hasta que la protagonista va a su casa acompañada de amigas para hacer las maletas.

★ *Intercambiar reacciones con los participantes.*

★ *Recomendar a los participantes que vean el vídeo entero dado que aborda varios temas (el ciclo de la violencia repetido, la mirada de la familia, la terapia para el agresor, etc.)*

★ *Dejar un descanso (coffee break o almuerzo) antes de seguir con el módulo y pasar al ejercicio.*

2. Ejercicio 2 – Factores que obstaculizan el acceso de las mujeres a la justicia y a sus derechos

Instrucciones: se conforman tres o cuatro grupos, mezclando a los participantes y las instituciones de las que proceden. Se entrega a cada grupo un *pack* de *post-it* (o cartulinas que se puedan pegar). Cada equipo designa a un portavoz.

Cada grupo debe ponerse de acuerdo sobre los factores que consideran obstaculizan el acceso de las mujeres a la justicia y a sus derechos. El/la portavoz los escribe en los *post-it*, respetando la regla “un concepto por *post-it*”.

El facilitador/a recoge los *post-it* y los pega, por grupo, en una pizarra o una pared, de forma ordenada, pidiendo aclaraciones al grupo sobre sus respuestas si fuera necesario. Se analizan las respuestas.

El facilitador/a hace una síntesis, añadiendo los elementos que falten. Deben destacar como barreras las siguientes:

- Por parte de las mujeres: desconocimiento de instrumentos legales y derechos garantizados. Concepción errónea sobre la calificación de la situación de violencia vivida. Desconocimiento de los actos de violencia constitutivos de delito.
- Situación precaria e insegura, con dependencia económica, en la que se pueden encontrar las mujeres.
- Las distancias de los servicios respecto a las comunidades. Acudir a las oficinas institucionales puede suponer un coste económico, que es un gasto que muchas mujeres no pueden cubrir.
- La falta de servicios básicos en las comunidades de frontera.
- Horarios de atención inadaptados respecto a posibilidades y necesidades de las mujeres.
- Procesos judiciales burocratizados y lentos.
- Tecnicidad del lenguaje jurídico.
- Inhibición y temor a la denuncia.
- Ausencia de ambientes idóneos y privados en las instituciones para denunciar su situación. Ausencia de un Centro de atención integral para evitar la revictimización.

Fuente: *Nudos críticos que afrontan las mujeres migrantes y transfronterizas en condición de violencia de género para acceder a la justicia*, Cenderos, supra; *Inventario de recursos y potencialidades para la implementación del proyecto piloto de servicio de orientación y asistencia legal a mujeres y adolescentes transfronterizas víctimas de violencia en el cantón de Upala*, Bénédicte Lucas, IDLO, en Documentos de EUROsociAL II, abril de 2013.

★ *Hacer el enlace con el Modelo de actuación que fue creado para remover esas barreras.*

3. Textos legales que pretenden contribuir a mejorar el acceso a la justicia de las personas en situación de vulnerabilidad

Tanto los instrumentos jurídicos internacionales como nacionales reconocen garantías judiciales que se pueden definir, de forma sintética, como el *derecho a un recurso efectivo ante un tribunal competente, independiente e imparcial*, y el *derecho a defenderse* por sí mismo o mediante la asistencia de un abogado (arts. 8, 10 y 11 de la *Declaración Universal de Derechos Humanos*, art. 14 del *PIDCP*, arts. 8 y 25 del *Pacto de San José*, art. 2.c de la *CEDAW*, arts. 4.g y 7.f de la *Convención de Belém do Pará*).

Los firmantes de las “100 Reglas de Brasilia” se comprometen a impulsar las medidas necesarias para *eliminar la discriminación contra la mujer en el acceso al sistema de justicia para la tutela de sus derechos e intereses legítimos, logrando la igualdad efectiva de condiciones*.

El artículo 33 de la Constitución Política de Costa Rica consagra el principio de igualdad de toda persona ante la ley: “*Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana*”. Por otra parte, el artículo 41

consagra garantías judiciales: “Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerse justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes”.

Asimismo, la Ley general de migración y extranjería reconoce esas garantías judiciales para las personas extranjeras: *“Toda persona extranjera tendrá derecho de acceso a la justicia, al respeto de las garantías del debido proceso, al derecho de defensa y al derecho de petición y respuesta”* (art. 31).

Por otra parte, según el Acuerdo del Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 35-13 del 10 de abril de 2013, sobre la validez de los documentos de identidad para el acceso a los procesos judiciales de las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de la condición de refugiadas, *la carencia de un documento de identidad vigente en Costa Rica no es un obstáculo para recibir, tramitar denuncias o demandas planteadas por mujeres adultas o adolescentes migrantes y asegurar las medidas de protección necesarias para garantizar sus derechos*. Se puede identificar por otros modos a una persona que, al acudir a las instancias, está en condición irregular y según si presenta o no un documento idóneo vigente de su país de origen (por ejemplo, una declaración jurada de la persona ante el o la funcionaria; el reconocimiento de la identidad de la persona por la otra parte en caso de denunciada o juicio; la toma de huellas digitales u otros que los avances técnicos permitan).

Conclusiones: son supuestos fundamentales para que el acceso a la justicia sea real:

1. Conocimiento acerca de sus derechos y el derecho de acceso a la justicia.
2. Cultura jurídica de respeto a los derechos.
3. Cercanía y acceso a las instalaciones administrativas y judiciales.
4. Información clara y precisa sobre aspectos relevantes del proceso judicial.
5. Asistencia legal (gratuita o accesible).
6. Procedimientos judiciales uniformes, sencillos y racionales.
7. Derecho a ser escuchada/o en igualdad de condiciones.
8. Comprensión de las actuaciones judiciales.
9. Comprensión del idioma de las diligencias e intérprete.
10. Respuesta oportuna, de calidad y acorde al ordenamiento jurídico.

Módulo 5.

Funcionamiento del Modelo de Actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres víctimas de violencia en Upala

El objetivo del Módulo es ser capaz de *coordinar respuestas con otras instituciones públicas u organizaciones de la sociedad civil*.

1. Definición y propósito

Es un modelo piloto implementado en el 2013, que se ha consolidado como buena práctica.

Establece un *mecanismo de coordinación y articulación* entre las instituciones y organizaciones de la sociedad civil del cantón de Upala para *mejorar el acceso al derecho de las mujeres* que viven o trabajan en el cantón.

Describe *rutas claras de atención y protección* a las mujeres, dentro de un *circuito integrado* (que también tiene en cuenta protocolos existentes).

Permite dar una *respuesta integral* (no solo legal sino también sanitaria y psicosocial), *adecuada* (en función de la realidad de la situación de la mujer y sus necesidades, y que apunta a la mayor protección posible de sus derechos) y *rápida* (cuando se trata de una emergencia).

2. Componentes

El Modelo de actuación cuenta con tres dispositivos.

- *Pautas de actuación* detalladas por institución y articuladas con los demás actores.
- Una *Casa de los derechos de las mujeres* que ofrece servicios de información, orientación y asistencia legal pluri-institucional a las mujeres, así como acogida inmediata o de corta duración en caso de peligro.
- Una *Red de mujeres promotoras*, quienes son mujeres capacitadas en las comunida-

des transfronterizas para prestar asesoramiento legal básico, apoyo psicosocial a mujeres víctimas de violencia, e incluso ocultación si la situación lo requiere, así como acompañarlas a las instituciones.

★ *Convocar a representantes de Cenderos para presentar las funciones y la organización de la Casa, y a mujeres de la Red de mujeres promotoras para presentar sus modalidades de intervención.*

Reglamento interno de la Casas de los derechos de las Mujeres

Artículo 3°. Funciones: la Casa tiene atribuidas las siguientes funciones:

- a) Brindar información a las mujeres sobre sus derechos, responsabilidades y posibles ayudas económicas.
- b) Orientarlas sobre las opciones que existen para garantizar el ejercicio de sus derechos.
- c) Apoyarlas en su toma de decisiones ante las opciones que se presentan.
- d) Acompañarlas durante el proceso según la decisión que hayan tomado (por ejemplo, denuncia).
- e) Promover el empoderamiento de las mujeres a través de los mecanismos previstos en el Modelo de Actuación, de las acciones contempladas en el Plan de desarrollo humano cantonal, y las que así se establezcan en el marco del Consejo Cantonal de Coordinación Interinstitucional (CCCI).
- f) Ofrecer un espacio físico de atención a las instituciones parte para la atención de las mujeres víctimas de violencia del cantón.
- g) Coordinar con las instituciones locales la atención prioritaria de las mujeres que llegan o son referidas a la Casa en situación de violencia.
- h) Albergar a la mujer y sus hijos e hijas que se encuentran viviendo con ella en ese momento, en los casos calificados por un tiempo prudencial (no mayor a 72 horas, solo en casos excepcionales se podría valorar su extensión).
- i) Dar seguimiento a las situaciones atendidas (llamadas, visitas, coordinaciones interinstitucionales, etc.).
- j) Coordinar mediante los mecanismos institucionales existentes para referir a las mujeres que están albergadas en la Casa y necesitan un apoyo a mediano plazo, en una perspectiva de solución estratégica de la situación de violencia.
- k) En los casos en los cuales sea necesario un albergue por un tiempo superior al ofrecido por la Casa, coordinar con el Inamu para que de forma prioritaria puedan buscar albergue para una mujer referida por la Casa.
- l) Divulgar derechos por medio de actividades dirigidas a las comunidades en coordinación con las instituciones parte del Modelo de actuación.

3. Ejercicio 3 – Lista de cotejo

Instrucciones

Se invita a los participantes a coger el Modelo de actuación, el apartado “Pautas de actuación”, el flujograma anexo, así como el Reglamento interno. Se les explica que cada funcionario debe leer las “Pautas de actuación” que le corresponden como institución u organización, así como las condiciones de ingreso a la Casa, y, junto con los pares de su institución (cuando son más de uno), deben elaborar una lista de cotejo de las acciones que es necesario realizar.

Antes de iniciar el ejercicio el facilitador/a lee en voz alta la parte del Reglamento interno de la Casa que se refiere a la coordinación de la atención.

Reglamento interno de la Casa de los Derechos de las Mujeres **Capítulo V. De la coordinación de la atención**

Artículo 15º. Principio general de coordinación de la actuación entre instituciones: Los funcionarios y funcionarias representantes de las instituciones parte del Modelo de actuación aplicarán las pautas de actuación y seguirán las rutas de atención descritas en el mismo.

Artículo 16º. Mecanismos de coordinación Casa-instituciones: se establecen los siguientes mecanismos para coordinar la atención a las mujeres a través de la Casa:

- a) Todas las instituciones parte del Modelo deberán establecer una línea de teléfono directa con la Casa para poder ofrecer una respuesta rápida y articulada a la mujer usuaria.
- b) Las instituciones podrán tener un turno de atención semanal o mensual en la Casa.
- c) Los funcionarios y funcionarias de las instituciones, en especial las que no tengan un turno en la Casa, se esforzarán por citar, individual o conjuntamente con otros/as, a la mujer en la Casa, para ofrecerle las condiciones necesarias de privacidad y confidencialidad, así como evitar su revictimización.
- d) Igualmente procurarán, en la medida de lo posible, acudir a la Casa, individual o conjuntamente con otros/as, para atender a una mujer a solicitud de la coordinadora, en especial cuando el caso requiera una atención inmediata.
- e) La coordinadora de la Casa y los funcionarios y funcionarias de las instituciones podrán organizar citas agrupadas en la Casa con las mujeres, en una fecha y horario determinado, cuando se presentan varios casos que no requieren una atención inmediata.

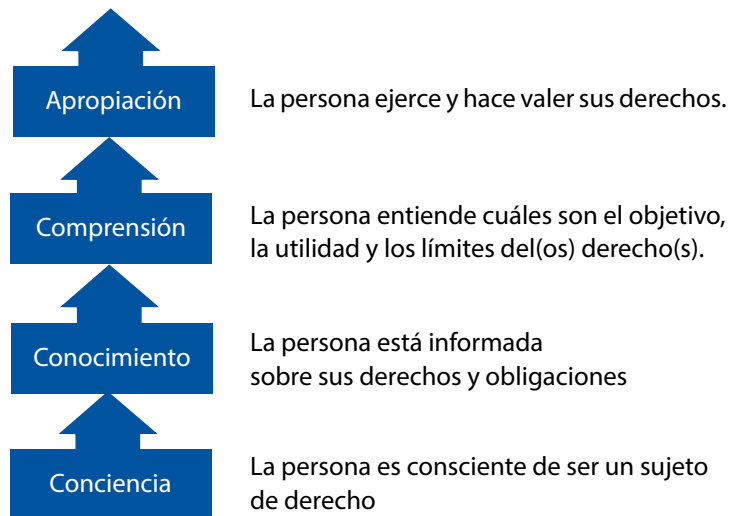
Una vez terminada la lista, se abre un turno de palabras para compartir dificultades u observaciones. El facilitador/a debe hacer referencia siempre al Modelo de Actuación y al Reglamento interno de la Casa en sus respuestas.

Se concluye retomando el mapa de proceso (ver Guía de Aplicación), detallando el contenido para poner en evidencia la articulación y coordinación entre todos.

4. Código general de actuación

El Modelo establece varios principios que deben guiar la actuación de los funcionarios/as:

- Atención en condiciones de privacidad.
- Paciencia y sensibilidad en el trato.
- Respeto de la confidencialidad de la información.
- Uso de un lenguaje comprensible.
- Empoderamiento de la mujer.



5. Ejercicio 4 – Sociodrama

El ejercicio tiene como propósito familiarizar a los participantes con las pautas de intervención del Modelo de Actuación, y en especial el funcionamiento de la Casa de los derechos de las mujeres. Deberán apoyarse en los conocimientos adquiridos durante la capacitación así como en el Modelo de Actuación y el Reglamento interno de la Casa para comprobar los pasos que deben seguir según su puesto. También deberán reportarse al apartado del Modelo que se refiere a la evaluación del riesgo.

Instrucciones

Se forman dos grupos (A y B) con representación institucional equilibrada y pertinente en función de los hechos.

Cada grupo debe redactar un guión corto de simulación, con base en los hechos descritos en el enunciado y en el que se represente la atención dada por los(os) funcionarios(as) y profesionales a la mujer del caso, y se identifiquen:

- a) Las necesidades de la mujer que está siendo atendida.
- b) Las recomendaciones que se le brindan.
- c) Las remisiones o coordinaciones que se hacen con otros servicios.

★ *El/la facilitador/a debe asegurarse de que, para elaborar el guión, los participantes se basan en las pautas descritas en el Modelo de actuación.*

★ *Para la realización del ejercicio se deben prever copias en papel de los formatos por utilizar (boleta de ingreso a la Casa, nota de remisión).*

Una vez redactado el guión, el grupo A representa la simulación. Luego se analiza en plenaria (primero da su opinión el grupo B, y luego el facilitador/a). Se concluye (si fuera necesario se vuelve a representar la simulación en función de las observaciones).

Se repite el mismo proceso con el grupo B.

★ *Estar atento/a al lenguaje usado por los actores (comprensible para la usuaria).*

Se hace una síntesis general, destacando las lecciones aprendidas y evacuando las posibles dudas.

Enunciados

Grupo A

Una mujer embarazada, madre de dos niños menores de edad, con documento de identidad nicaragüense, llega a la Casa de los Derechos de las Mujeres quejándose de las peleas, amenazas, insultos y empujones continuos por parte de su marido (de nacionalidad costarricense). Confiesa que desea separarse de él pero que no sabe cómo hacerlo ni adónde ir (ella no trabaja).

Grupo B

Una patrulla de la Fuerza Pública encuentra en un callejón a una mujer tirada en el suelo, llorando, con la ropa rasgada. Dice que no quería tener relaciones sexuales con “ese” hombre y que la ha obligado. Trabaja en un bar de Upala Centro. No tiene documento de identidad. Es el tercer caso de ese tipo registrado en los últimos dos meses que afectan a mujeres que trabajan en el mismo bar.

Test final – Autoevaluación

Instrucciones

Se entrega a los participantes un folio con las siguientes preguntas. En un folio aparte se les entregan las respuestas para que puedan hacer el test y comprobar sus respuestas.

La respuesta puede ser múltiple e incluir todas las propuestas.

1. Las formas de violencia denunciables son:
 - a) Física
 - b) Psicológica
 - c) Económica
 - d) Sexual
2. ¿La violencia sexual se puede dar en el seno de la pareja?
 - a) Sí
 - b) No
3. La violencia contra la mujer constituye:
 - a) Una forma de discriminación
 - b) Una vulneración de los derechos humanos
 - c) Un delito
4. Las “100 Reglas de Brasilia” versan sobre:
 - a) El acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.
 - b) La penalización de la violencia doméstica.
5. En relación con los derechos humanos en general y de la mujer en especial, es obligación de los funcionario(as) públicos(as):
 - a) Respetarlos, absteniéndose de cometer actos contrarios
 - b) Garantizarlos, tomando medidas para hacerlos efectivos
6. Identificar causas de vulnerabilidad entre las siguientes:
 - a) La pobreza
 - b) La situación de víctima
 - c) Ser mujer
 - d) La migración
 - e) El empleo
7. Citar tres barreras de acceso al derecho enfrentadas por las mujeres víctimas de violencia

- 8 Como profesional, facilito el empoderamiento de una persona si:
 - a) Le leo los artículos de la legislación que se aplican a su caso y donde se detallan sus derechos y obligaciones.
 - b) Le explico, en un lenguaje común, cuáles son los objetivos, la utilidad y los límites de sus derechos.
- 9 Poner en orden el proceso de empoderamiento
 - a) Conocimiento
 - b) Apropiación
 - c) Comprensión
 - d) Conciencia
- 10 ¿Una persona en situación irregular en el territorio puede presentar una solicitud o una denuncia ante un órgano judicial?
 - a) Sí
 - b) No

Respuestas

1. **a), b), c) y d)** Todas son denunciabiles.
2. **a)** Nadie puede ser obligado a tener relaciones sexuales, ni siquiera por su pareja.
3. **a), b) y c)** La violencia contra la mujer atenta contra el principio de no discriminación contra la mujer, y constituye una vulneración de los derechos humanos universales y de la mujer protegidos por instrumentos jurídicos internacionales. Por eso también es tipificado como delito en las legislaciones nacionales.
4. **a)** Las “100 Reglas de Brasilia” tienen como objetivo garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.
5. **a) y b)** Ambas son obligaciones.
6. **a), b) y c)** Son causas de vulnerabilidad reconocidas por las “100 Reglas de Brasilia” la pobreza, la victimización, no ser mujer sino el género, la migración y el desplazamiento interno, la pertenencia a una minoría o a una comunidad indígena, la privación de libertad, la edad, la discapacidad.
7. Desconocimiento de instrumentos legales y derechos garantizados, las distancias de los servicios respecto a las comunidades, tecnicidad del lenguaje jurídico, situación precaria e insegura, inhibición y temor a la denuncia.
8. **b).** La tecnicidad del lenguaje jurídico debe hacerse accesible para que la persona pueda entender el contenido de sus derechos y de ese modo hacerlos valer.
9. **d) > a) > c) > b)** Véase pirámide página 58.
10. **a)** La carencia de un documento de identidad vigente en Costa Rica no es un obstáculo para recibir, tramitar denuncias o demandas planteadas por mujeres adultas o adolescentes migrantes y asegurar las medidas de protección necesarias para garantizar sus derechos. (*Acuerdo aprobado por el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión 35-13, celebrada el 10 de abril de 2013*).

Material adicional para entregar

- Modelo de Actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de violencia en el cantón de Upala.
- Guía de aplicación del Modelo.
- Reglamento interno de la Casa de los Derechos de las Mujeres.
- Formatos de la Casa (boleta de entrada).

Bibliografía

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

Bénédicté Lucas, *Inventario de recursos y potencialidades para la implementación del proyecto piloto de servicio de orientación y asistencia legal a mujeres y adolescentes transfronterizas víctimas de violencia en el cantón de Upala*, Documentos de EUROsociAL II, IDLO, abril de 2013.

EUROPAID, Abogados al servicio de Abogados-CRIS 2008 165-110 EuropeAid/126412/C/ACT/Multi, *Manual didáctico sobre Derechos Humanos y su protección, dirigido a abogados*, 2011.

Ministerio Público, *Género, justicia y derechos humanos. Manual de Capacitación*, Honduras, 2011.

PARTE TERCERA
Estrategia de divulgación de derechos
a mujeres víctimas de violencia

1. Antecedentes

Conocer los derechos que el ser humano tiene como sujeto de derecho, así como los mecanismos para reclamar por su tutela, es el presupuesto fundamental para ejercerlos. De hecho, se trata de un derecho en sí mismo, que aunque no se encuentre explícitamente reconocido en la mayoría de los instrumentos internacionales de derechos humanos, se infiere de su interpretación.

Las “100 Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”, adoptadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana en 2009, reconocen su importancia en la regla 26, que prevé la promoción de “actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”.

Según la definición contenida en las mismas Reglas de Brasilia,

... (3) Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el sistema jurídico. (4) Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración o el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de la libertad.

El Programa EUROsociAL II, Sector Justicia, Acción Acceso al Derecho, e IDLO, en calidad de socio operativo, desarrollan el proyecto “Fortalecimiento de mecanismos de divulgación y de servicios de orientación y asistencia legal para el acceso al derecho prestados por el Estado en colaboración con la sociedad civil para población en condición de vulnerabilidad en el marco de las 100 Reglas de Brasilia”, en el que participan siete países de la región (Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Honduras, Paraguay y Perú).

En seguimiento a las Reglas de Brasilia, el Poder Judicial de Costa Rica ha construido y aprobado desde sus máximos órganos administrativos y jerárquicos directrices de acceso a la justicia para poblaciones en condición de vulnerabilidad.

En el caso particular de la población migrante y refugiada, el 8 de noviembre de 2010, por acuerdo de Corte Plena, sesión 32-10, se aprobó la Política Institucional para el Acceso a la Justicia por parte de la Población Migrante y Refugiada, la cual tiene por objetivo garantizar este derecho, con independencia de su condición y estatus socio-jurídico, a partir de la instalación de una cultura institucional que promueva y proteja los derechos humanos de las personas migrantes y refugiadas.

Desde la aprobación de esta política institucional y hasta la fecha, el Poder Judicial costarricense ha avanzado en la aplicación de estrategias de sensibilización, capacitación y acercamiento al fenómeno migratorio y de refugio, destacando la normativa nacional e internacional que tutela los derechos de estas personas, desmitificando ideas preconcebidas sobre estas poblaciones, difundiendo los principios base que sustentan la política e informando a la sociedad civil sobre su derecho al acceso a la justicia.

En este marco, en el año 2013 IDLO diseñó, en colaboración con el Poder Judicial costarricense, y en particular con la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de la Justicia (Conamaj), la municipalidad del cantón de Upala y la organización no gubernamental Centro de Derechos Sociales del Migrante (Cenderos), un modelo de actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de violencia en el cantón de Upala, en la frontera con Nicaragua.

En el 2014, bajo el componente de divulgación de derechos del proyecto, se pretende identificar los mensajes, canales y estrategias más idóneos para realizar una acción de divulgación vinculada con el modelo.

Con el fin de recabar los insumos necesarios para elaborar dichos productos comunicacionales, entre el 17 y el 21 de marzo de 2014 se realizó una misión a Costa Rica. El programa de la misión incluyó reuniones con los representantes de las instituciones locales y nacionales involucradas en el modelo de atención, medios de comunicación locales, comunicadores institucionales, organizaciones de la sociedad civil y, sobre todo, con las mujeres que conforman la Red de Promotoras Comunitarias en el cantón de Upala, quienes tienen un conocimiento directo de la población destinataria, de la que ellas mismas forman parte.

La actividad principal de la misión consistió en un taller de un día (18 de marzo de 2014) en el cual las promotoras protagonizaron un proceso de definición de mensajes de divulgación y conversaron sobre las herramientas y canales comunicacionales más idóneos para transmitir dichos mensajes. A través de la participación de personas pertenecientes al grupo meta desde el inicio del proceso comunicacional se pretende asegurar que los mensajes, lenguajes, canales y estrategias elegidos sean realmente los adecuados para llegar a los destinatarios.

2. Elementos para la construcción de una estrategia comunicacional

El modelo de actuación desarrollado en Upala constituye un piloto que se pretende replicar en otras regiones del país.

En su réplica, el modelo podrá requerir ajustes para adaptarse a los distintos contextos. De la misma forma, las estrategias y herramientas para divulgarlo dependerán en gran medida del contexto específico.

Aún siendo así, es posible identificar algunos elementos y un proceso de construcción que se pueden aplicar, con las modificaciones que se hagan necesarias, en situaciones y contextos diversos.

De entrada, cabe resaltar que, aunque la divulgación (del latín *divulgāre*, “publicar, extender, poner al alcance del público algo”), incluye herramientas de comunicación, no son sinónimos. De hecho, el abanico de herramientas y canales por utilizar para “poner al alcance” de la población meta el compromiso institucional para dar respuesta a una situación que la afecta, es mucho más amplio del clásico “menú” ofrecido por los medios de comunicación (artículos de prensa, *spots* televisivos, cuñas de radio, entrevistas etc.).

De acuerdo con el diagnóstico de los hábitos comunicacionales de los destinatarios, las posibilidades son infinitas e incluyen opciones tan variadas como el teatro callejero, las aplicaciones para teléfono celular, las pinturas murales o los graffiti, el uso de videos “virales”, las radionovelas, los concursos para estudiantes, la música hip-hop, las charlas en las escuelas y colegios, la colocación del mensaje en eventos de tipo cultural o deportivo, en los guiones de series de televisión, etc.

2.1 Canales de divulgación

La primera característica que se ha identificado gracias a la interacción con las representantes de la población meta, es que la estrategia tendrá que desarrollarse en distintos niveles.

Un primer nivel, reconocido como fundamental por las promotoras que participaron en el taller, es el de la *acción comunitaria*. Debido a las características de las comunidades en las que se pretende socializar el conocimiento, donde el “boca a boca” es uno de los principales canales de información, y tratándose de un tema extremadamente delicado, es importante que la tarea de divulgación se canalice a través de agentes conocidos y reconocidos en la comunidad, capaces de ganar su confianza.

Esta labor se puede llevar a cabo en contextos informales: por ejemplo, “tardes de café” a las cuales se invitan las vecinas, o por medio de charlas extemporáneas en lugares donde ya estén reunidos grupos de personas, y en particular mujeres, como por ejemplo mercados, Oficinas de la Mujer, reuniones de padres en escuelas y colegios, ferias y eventos culturales.

La realización de acciones de divulgación en las escuelas y colegios (actuaciones de teatro, concursos estudiantiles, entre otras) ha sido identificada como un elemento clave, por al menos dos razones. En primer lugar, los alumnos se pueden convertir en “multiplicadores” del mensaje al contarles a sus familias lo que escucharon en las aulas. Además, y quizás este sea el aspecto más importante, esto tendría un fuerte componente educativo y, al cuestionar el machismo que impregna la cultura de muchas comunidades, podría contribuir a evitar que los jóvenes repitan el patrón “hombre agresor, mujer víctima”.

Los maestros pueden revelarse como valiosos aliados en la acción de divulgación, así también los líderes de comunidades religiosas y los funcionarios de programas de gobierno que brindan atención a las mujeres y las familias (IMAS, PANI, áreas de salud, por ejemplo), ya que pueden colaborar en la orientación y distribución de materiales informativos a la hora de desarrollar sus propias tareas.

El segundo nivel, complementario a lo de la acción comunitaria, es el de los *medios de comunicación* masiva: radio, televisión, prensa, elegidos en función de variables como el acceso a la tecnología, el nivel de escolarización y las preferencias de la población meta.

La idea es que los dos niveles se respalden mutuamente: por un lado, la presencia del mensaje en los medios de comunicación “oficiales” brinda legitimidad al trabajo de divulgación realizado en las comunidades, y por el otro, este contribuye a “aterrizar” el mensaje en la realidad local y hacer que las mujeres lo reconozcan como algo dirigido específicamente a ellas.

Entrelazándose (en el público meta), las acciones realizadas a los dos niveles contribuyen a fortalecer la eficacia del mensaje.

2.2 Mensajes

Los mensajes también tendrán que ser “confeccionados a medida” de las usuarias específicas, habida cuenta del contexto cultural, las características lingüísticas y modismos de la zona, entre otros factores.

Dicho esto, hay algunos elementos que se pueden aplicar de forma general. En muchos casos, los episodios de violencia de género tienden a ser percibidos como “normales” por ser la expresión de un patrón cultural machista que se repite desde hace generaciones. Las mismas mujeres los “aguantan” y asumen como normales por haber visto a sus madres, tías, abuelas y vecinas pasar por lo mismo; esta cultura a veces es tan predominante que, en las palabras de una de las promotoras participantes en el taller en Upala, “las mujeres son más machistas que los hombres”.

Además, esto se produce en un contexto de devaluación y baja autoestima de las mujeres, que no suelen tener conciencia de su valor, ni mucho menos del hecho de ser portadoras de derechos, entre ellos, el de vivir libres de violencia.

Por estas razones, es importante que los mensajes contribuyan a desarmar el patrón cultural que lleva a las mujeres a aceptar su condición y a no ver alternativas.

Con este fin, también es importante comunicar a las mujeres que “no están solas” y que existen mecanismos para brindarles apoyo y protección. De hecho, la sensación de aislamiento acrecienta la vulnerabilidad de las víctimas, y el miedo a la soledad y el desamparo han hecho que algunas víctimas volvieran a sus hogares violentos incluso después de haber salido de ellos.

Por último, hay que recordar que, aunque la mayoría de los casos talvez se produzca en el seno de la familia, la violencia de género no se limita a esto, sino que se produce también en otros ámbitos, por ejemplo, las escuelas y colegios, las relaciones laborales o el noviazgo. Para que el mensaje llegue a todas las mujeres que lo necesiten, es entonces necesario que su articulación incluya las distintas circunstancias en las cuales puede ocurrir violencia.

2.3 Herramientas

La elección de las herramientas de divulgación por utilizar también depende del perfil del público destinatario y de la estrategia identificada.

En el caso de poblaciones rurales o con bajos índices de escolarización, será preferible optar por formatos que “cuentan historias” (cuñas de radio dramatizadas, piezas de teatro/teatro callejero, historietas) y pueden activar mecanismos de identificación.

Cualesquiera que sean las herramientas principales elegidas, se recomienda acompañarlas con algunos materiales impresos que puedan ser repartidos en eventos, oficinas de gobierno, agrupaciones religiosas, colegios, etc. Dichos materiales tendrán que ser sencillos, más enfocados en imágenes que en palabras. Para garantizar la seguridad de las beneficiarias, es importante que no contengan elementos (palabras, imágenes) que puedan poner en peligro a las mujeres que los lleven consigo (por ejemplo, la indicación de que a un hombre agresor se le va a detener), ni la ubicación concreta de los servicios de apoyo: será suficiente un número de teléfono de contacto para obtener orientación.

2.4 Indicadores de éxito

En una campaña de divulgación de derechos, es fundamental realizar un monitoreo constante y contar con indicadores de éxito que permitan averiguar si la comunicación está contribuyendo a alcanzar los resultados y objetivos planteados.

Recordamos aquí los requisitos principales con los cuales los indicadores en el ámbito de los derechos humanos deben cumplir, además de ser pertinentes y eficaces al abordar los objetivos que persiguen, o sea:

- a) Ser válidos y confiables.
- b) Ser simples, oportunos y pocos.
- c) Estar basados en información objetiva (y no en percepciones, opiniones, evaluaciones o juicios expresados por expertos o personas).
- d) Producirse y difundirse de forma independiente, imparcial y transparente, así como basarse en una metodología, procedimientos y conocimientos sólidos.
- e) Prestarse a la comparación temporal y espacial, ajustarse a las normas de estadísticas internacionales pertinentes y prestarse al desglose por sexo, edad y sectores vulnerables o marginados de la población.

En este caso, el mejor indicador de éxito será el número de mujeres que deciden acudir al servicio ofrecido en el modelo de actuación.

Como se trata de un servicio nuevo, es difícil contar con una línea de base en la que medir los avances. Por esto, es importante que los responsables del servicio vayan construyendo esta línea de base, registrando las consultas y desglosando los datos por edad, comunidad de procedencia, tipo y gravedad del caso (violencia intrafamiliar, laboral, comunitaria etc.).

Esto permitirá analizar no solo la tendencia general de las consultas, sino también las tendencias en categorías específicas, como por ejemplo, el tipo de situaciones de violencia, las comunidades de procedencia o la franja de edad de las consultantes.

Si los datos indicaran una menor incidencia en un grupo particular, se podrían adoptar medidas para reforzar la comunicación dirigida específicamente a dicho grupo.

También es importante recabar, en el momento del acceso al servicio, informaciones sobre los canales por los cuales las mujeres se enteraron de su existencia. Esto indicará cuáles de las acciones ejecutadas en la campaña se han revelado más exitosas, proporcionando insumos útiles para fases sucesivas de la campaña misma o para acciones futuras.

2.5 Ruta de elaboración de estrategias de divulgación¹

La ruta propuesta se basa en la comunicación participativa y el concepto de “pre-alimentación” (*feed-forward*), acuñado a finales de los años setenta y definido por el educador argentino Mario Kaplún como “la búsqueda inicial que hacemos entre los destinatarios de nuestros medios de comunicación para que nuestros mensajes los representen y reflejen”²

Se trata entonces de “poner al destinatario, no solo al final del esquema sino también al principio, originando los mensajes, inspirándolos, como fuente de alimentación”³ asegurando así que los mensajes reflejen tanto el “universo temático” (los temas y problemas más significativos para la comunidad) como el “universo vocabular”⁴ (conjunto de vocablos o palabras típicas de un pueblo) de los receptores de la comunicación.

En otras palabras, involucrando a los destinatarios en el proceso comunicacional desde su comienzo, se consigue que los productos finales incorporen y reflejen su cultura, capacidades y actitudes, y que los contenidos sean presentados de tal manera que los destinatarios los encuentren atractivos, comprensibles, útiles y pertinentes.

Se recomienda entonces vincular el diseño de las estrategias de divulgación de derechos de poblaciones vulnerables a encuentros/talleres participativos con representantes del grupo meta (en este caso, mujeres víctimas de violencia).

A continuación se detallan algunos pasos por seguir.

1. Este apartado es una adaptación de la metodología propuesta en el marco del proyecto de acceso al derecho, componente de divulgación para Argentina en 2013. Cfr. Simona Beltrami, *Comunicar los derechos a grupos en condición de vulnerabilidad: una metodología participativa para la definición de contenidos y mensajes clave*, IDLO, marzo de 2013.

2. Mario Kaplún, *Una pedagogía de la comunicación*, Madrid, Ediciones de la Torre, 1998, pp. 78-79.

3. *Ibid.*, p. 79.

4. Paulo Freire, *La educación como práctica de la libertad*, Montevideo, Tierra Nueva, 1970.

2.5.1 Asegurar la participación de la población meta: creación de un grupo interactivo representativo

Objetivo: asegurar la pertinencia de la comunicación y alimentar un clima de confianza en el proceso de creación de contenidos y mensajes, aumentando su credibilidad y la de la institución que lo lidera, a través de la participación directa y protagónica de la población meta.

Acciones recomendadas:

- Crear un grupo de representantes de la población meta para que participen en el proceso, aportando el punto de vista y la experiencia única de sus vivencias cotidianas.
- Limitar el tamaño del grupo a un máximo de 15-20 personas, con el fin de asegurar la participación activa de todos y facilitar la toma de decisiones concretas.
- Seleccionar individuos con un alto nivel de participación en la vida de su comunidad y conocimiento directo de su funcionamiento y dinámicas, quizás apoyándose en organizaciones representativas del grupo (por ejemplo, clubes de jubilados, asociaciones vecinales, parroquias).
- Buscar un compromiso por parte de los integrantes el grupo para que participen en todas las fases del proceso.

2.5.2 Asegurar una participación significativa: acompañamiento al grupo

Objetivo: asegurar que la participación sea significativa y enfocada en los resultados, proporcionando a los participantes las herramientas necesarias para participar protagónicamente en todas las fases del proceso.

Acciones recomendadas:

- Realizar un taller/encuentro para socializar los conceptos básicos de la comunicación, entre ellos: principios de la comunicación para el cambio social, identificación de objetivos comunicacionales, formulación de mensajes, selección de formatos y materiales, y elementos de estrategia de comunicación.
- Asegurar que el enfoque del taller/encuentro sea eminentemente práctico, o sea orientado a la construcción de la campaña de divulgación, y que los elementos teóricos proporcionados solo sirvan para guiar las discusiones en la dirección deseada.
- Diseñar una agenda que favorezca la interacción y participación activa.
- Comunicar los elementos teóricos con formatos, lenguajes y ejemplos adecuados al perfil demográfico, nivel escolar y otras características específicas de los participantes.

2.5.3 Buscar el norte de la campaña: diseño participativo de los objetivos

Objetivo: identificar objetivos estratégicos para la campaña.

Acciones recomendadas:

- Guiar el ejercicio de identificación de los objetivos basándose en los principios, identificados por el acrónimo inglés SMART (Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time-bound), o sea asegurando que los objetivos elegidos sean:
 - Específicos, o sea bien definidos y circunscritos;
 - Medibles, o sea comprobables por medio de indicadores concretos;
 - Alcanzables, o sea realistas dadas las condiciones y los recursos disponibles;
 - Pertinentes, o sea adecuados a la realidad que vive la población meta, a sus necesidades actuales y a las respuestas ofrecidas por las instituciones;
 - Enmarcados en un tiempo determinado, o sea para ser realizados dentro de un plazo definido.
- Utilizar ejemplos concretos ajustados a la realidad del grupo específico.

2.5.4 Comunicar con el público meta: diagnóstico participativo y elección de los formatos

Objetivos:

- Conocer los sistemas de comunicación característicos de la población meta, sus dinámicas y preferencias comunicacionales, con el fin de asegurar que los mensajes sean formulados de forma adecuada a los canales de comunicación más utilizados por el grupo.
- Conocer el uso de la lengua en la población meta (expresiones típicas, nivel de identificación con el lenguaje utilizado en los medios, etc.) para que la comunicación no suene ajena y los usuarios finales puedan apropiarse de ella.

Acciones recomendadas:

- Realizar un diagnóstico participativo en el cual el grupo proporcione elementos clave sobre sus preferencias en términos de medios de comunicación (tradicionales, alternativos, informales, etc.), y su nivel de acceso tanto a los medios tradicionales como a las nuevas tecnologías.
- Escoger, de acuerdo con el diagnóstico, los formatos por utilizar.
- Ser creativos en la propuesta de formatos, o sea no limitarse a los “clásicos” como afiches, folletos, cuñas de radio, *spots* televisivos, etc.
- Presentar ejemplos de formatos utilizados en campañas parecidas, para disparar la reflexión sobre lo que podría resultar apropiado en el caso específico.

2.5.5 Encontrar las palabras para decirlo: formulación participativa de mensajes

Objetivo: determinar el/los mensaje/s clave que provoque/n en el público meta la reacción deseada.

Acciones recomendadas:

- Presentar los criterios que los mensajes tendrán que acatar para asegurar que la comunicación sea:
 - Comprensible, o sea expresada en términos adecuados al público al cual se dirige: no existe una comunicación “de talla única” y lo que es eficaz, por ejemplo, para jóvenes urbanos, no lo es necesariamente para sus padres, y mucho menos para otros grupos como mujeres campesinas, adultos mayores, niños en edad escolar, etc.
 - Completa, es decir que contenga todos los elementos para que el destinatario conozca sus derechos y los mecanismos disponibles para su ejercicio.
 - Contundente, o sea breve, clara y llamativa o provocativa.
 - Pertinente para la población meta, o sea que responda a sus necesidades.
- Recordar a los participantes que la elección de los medios y canales de difusión tendrá repercusiones en la formulación final del mensaje, ya que cada medio y formato tienen distintos requisitos en términos de tiempos, estilo, etc.
- Organizar sesiones de trabajo en grupos para la elaboración de propuestas de mensajes, para ser discutidas en sesión plenaria.

2.5.6 Y finalmente... Mantener la participación del grupo

Objetivo: mantener el nivel de participación del grupo representativo del público meta en las fases sucesivas del proceso de construcción de la campaña (elaboración de una estrategia, diseño y producción de los materiales, ejecución de la campaña etc.).

Acciones recomendadas:

- Informar el grupo sobre los pasos siguientes del proceso y mantenerlos al tanto de los desarrollos.
- Invitar a los integrantes a participar en la elaboración de la estrategia de difusión y el diseño y producción de los materiales. Si esto no fuera posible por alguna razón, asegurar la validación del grupo previo al lanzamiento de la campaña para comprobar que el producto final sea pertinente para el público meta y en línea con los objetivos definidos.
- Involucrar al grupo inicial en la fase de evaluación de la campaña (por ejemplo, en la recolección de datos, realización de encuestas en la población meta, etc.).

3. Estrategia de divulgación para la Casa de los Derechos de las Mujeres en Upala

3.1 Contexto específico

A raíz de su ubicación fronteriza, y de la naturaleza permeable de la frontera con Nicaragua, el cantón de Upala cuenta con una vasta población migrante (con y sin documentación al día) y transfronteriza (personas cuyas vidas se desarrollan en ambos lados de la frontera).

La condición de persona migrante o transfronteriza frecuentemente constituye un factor de discriminación y un obstáculo para el acceso al derecho y a la justicia, a pesar de la existencia de un marco legal que garantiza dicho acceso. Esto se aplica también al caso de las mujeres víctimas de violencia, y es un factor para tener en cuenta a la hora de elaborar una campaña de divulgación.

Otra característica de Upala es la existencia de una organización no gubernamental muy activa en el tema de mujeres y migración, el Centro de Derechos Sociales del Migrante (Cenderos), que está estrechamente vinculada al modelo de actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres víctimas de violencia, y puede ser un valioso aliado en la acción de divulgación. Cenderos coordina la Red de Mujeres Promotoras Comunitarias que trabaja en comunidades en ambos lados de la frontera, y cuenta con personal formado en teatro y técnicas de radio.

Como ya se ha mencionado, algunas integrantes de la Red de Promotoras han proporcionado insumos para la presente estrategia de divulgación, a través de un taller de un día⁵ en el cual se abordaron temas como las preferencias de la población meta en términos de medios de comunicación, los objetivos de la campaña, los mensajes y los formatos por utilizar. Poder contar con su colaboración y la de su organización en la elaboración y difusión de las herramientas de divulgación será importantísimo para asegurar que las mujeres destinatarias las encuentren pertinentes y logren identificarse con los mensajes.

5. El taller tuvo lugar el día 18 de marzo de 2014 en Upala, con la participación de ocho integrantes de la red de promotoras.

Finalmente, por iniciativa de las instituciones locales, Upala cuenta con un lugar físico, la Casa de los Derechos de las Mujeres, donde se concentrarán los servicios de orientación y apoyo brindados por distintas instituciones, y que podrá también ofrecer abrigo temporal a las mujeres que tengan que abandonar sus hogares.

3.2 Canales de comunicación

En aplicación de los principios contenidos en el apartado de Canales de divulgación, la estrategia de divulgación se desarrollará simultáneamente en dos planes distintos pero complementarios: el de la acción comunitaria y el de los medios de comunicación masiva.

3.2.1 Nivel comunitario

Durante el taller, las promotoras enfatizaron la importancia de una divulgación hecha en la comunidad, por personas reconocidas como líderes y capaces de establecer vínculos de confianza e incluso amistad con las mujeres.

En el marco de sus actividades, ellas ya están promoviendo las llamadas “tardes de café” a las que convidan a las vecinas para hablar de varios temas. Como el tema de violencia es tan delicado, se reconoce la necesidad de abordarlo de forma gradual, ya que es improbable que las víctimas se animen a salir de su silencio después de un solo encuentro. También se considera útil producir unos materiales gráficos, sencillos y “seguros” (en el sentido de no ser percibidos como una amenaza por los agresores que lleguen a verlos) con el teléfono al que llamar para obtener informaciones y apoyo.

Otro ámbito identificado como importante para la acción a nivel comunitario, es el de las escuelas y colegios. Se recomienda que las promotoras se pongan en contacto con las instituciones educativas en sus comunidades para plantear distintas formas de intervención: charlas en ocasión de las reuniones de padres; actuaciones de teatro para los alumnos; concursos de dibujo o composición sobre temas relacionados con los derechos de la mujer, su posición en la sociedad, o la violencia de género.

El ámbito escolar, así como los eventos públicos, ferias, etc., se prestan a la utilización del teatro callejero como herramienta de divulgación. Es importante para implementar este punto iniciar una colaboración con el grupo de jóvenes vinculados con Cenderos que se están capacitando en teatro para que se comprometan a desarrollar una pieza de teatro que propicie la reflexión y conciencia sobre el derecho a vivir libres de violencia y la existencia de la Casa de los Derechos de las Mujeres como recurso para buscar orientación, apoyo y protección.

3.2.2 Nivel mediático

Las informaciones recabadas durante el taller y reuniones con comunicadores y periodistas locales en Upala y San Carlos, apuntan a que la radio es el medio de comunicación masivo de mayor alcance entre la población rural. De hecho, acompaña a las personas durante sus tareas cotidianas y, junto con el “boca a boca”, constituye su principal fuente de información.

Debido a la necesidad de vehicular un mensaje matizado de acuerdo con las distintas situaciones de violencia que pueden sufrir las mujeres, y al perfil de las destinatarias, se sugiere realizar unas cuñas de radio que dramatizen situaciones “tipo” en las cuales las oyentes puedan reconocerse a sí mismas o a sus vecinas, familiares, etc.

Para facilitar este mecanismo de identificación, es importante que los guiones sean basados en situaciones reales, que el lenguaje sea el mismo que se habla en lo cotidiano en las comunidades, e incluso los acentos de las locuciones sean locales.

La participación de los jóvenes y de las mujeres con formación teatral vinculados con Cenderos en la realización de estos productos les agregaría valor al asegurar la pertinencia de las situaciones descritas, de los diálogos y de los acentos.

La difusión de las cuñas será acompañada por la presencia de voceros de las distintas instituciones involucradas en el modelo, en espacios de debate/noticias de las emisoras. La municipalidad de Upala ha ofrecido compartir el espacio semanal que tiene en la Radio Cultural de Upala (todos los viernes de 13:00 a 15:00) para este fin, y para darle difusión a las cuñas.

3.3 Mensajes

El mensaje será transmitido tanto a través del lema que se escogerá para la campaña de divulgación como de las situaciones “tipo” que se dramatizarán en las cuñas de radio y de las imágenes de los materiales gráficos.

En el caso específico de Upala, el mensaje general sobre el derecho a vivir libres de violencia y la posibilidad de contar con una red de apoyo para salir de situaciones difíciles (ver arriba, apartado Mensajes), tendrá que matizarse agregando una dimensión relacionada con la condición de mujer migrante (incluso indocumentada) o transfronteriza. Esta condición tendrá que reflejarse en las historias contadas, en los acentos y modismos de los locutores, así como en las frases utilizadas para cerrar cada cuña.

Como lo destacaron las promotoras comunitarias durante el taller en Upala, es necesario desmitificar que la violencia es solo física, y solo acontece en el contexto de la familia tradicional. Por esto, las situaciones que se propone representar incluyen, además

de casos “clásicos” de violencia doméstica, una situación de acoso en contexto laboral (trabajadora migrante) y uno de violencia psicológica entre novios.

- Propuesta para el cierre: *Vivir libre de violencia es un derecho de todas las mujeres: un derecho que no conoce fronteras. Si Usted vive una situación de violencia, recuerde: ¡No está sola! En la Casa de los Derechos de las Mujeres en Upala encontrará el apoyo que necesita para salir adelante. Llame al xxxxxxxx*

Para los materiales por repartir, recordando el tipo de público al cual se dirigen y la necesidad de no suponer un riesgo para las mujeres que los lleven consigo, sería importante poder resumir estos conceptos gráficamente agregando solo una frase y el número de teléfono de la casa.

- Propuesta: imagen de la Casa (identificada por sus murales), rodeada de mujeres cuyos rasgos y vestimentas identifican a distintas categorías (campesinas, trabajadoras domésticas, vendedoras, jóvenes, ancianas, niñas, madres, embarazadas... también puede haber una pareja o familia, para indicar que las soluciones que se ofrecen no solo son para alejar a las mujeres de sus hogares, sino para mejorar la situación de su familia, etc.). Las caras de las mujeres transmiten confianza y serenidad. En el verso de la imagen, la frase: *Casa de los derechos de las mujeres: la casa de todas las mujeres. Tel. xxxxxxxx*. Allí también estarán los logos de las principales instituciones participantes (Conamaj, municipalidad, Cenderos) y de EUROsociAL e IDLO.

3.4 Materiales

Como se ha indicado en los apartados anteriores, se sugiere utilizar los siguientes materiales de divulgación:

- a) Cuñas de radio: las cuñas, de una duración de entre 2 y 3 minutos, serán difundidas en la emisora local Radio Cultural de Upala por dos periodos de dos semanas (5 emisiones por día). Además se difundirán por medio del espacio radiofónico semanal de la municipalidad.
- b) Materiales impresos para ser repartidos durante charlas, tardes de café, reuniones de padres en las escuelas y colegios, eventos públicos, iglesias, oficinas de instituciones participantes en el modelo, etc. El formato depende en parte de la gráfica, pero podría ser el de una postal, o incluso tarjeta de visita (para caber en las billeteras de las mujeres), si es que la imagen resulta suficientemente clara en este formato.
También se recomienda imprimir afiches con la misma imagen para colocar en las oficinas públicas, escuelas, etc.
- c) Pieza de teatro callejero para ser representada en eventos *ad hoc* y actos públicos.

3.5 Indicadores de éxito

Como se ha señalado, el mejor indicador para medir el éxito de las acciones de divulgación será el número de mujeres que decidirán acudir a la Casa de los Derechos de las Mujeres en busca de orientación y apoyo.

Se sugiere entonces que se mantenga un registro de las consultas, con todos los datos (edad y comunidad de procedencia de las consultantes, tipo y gravedad de la situación, fuente de la información sobre el servicio) que puedan resultar útiles para analizar las tendencias e identificar eventuales debilidades en la comunicación.

3.6 Propuestas para dramatización de situaciones “tipo” para utilizar en cuñas de radio o en representaciones de teatro callejero en ferias, eventos culturales, eventos organizados en escuelas y colegios, y aprovechando las situaciones en las que se encuentren mujeres ya reunidas

Duración: 2 y medio a 3 minutos

1. Mujer huyendo de situación de violencia que amenaza su vida.
2. Mujer indocumentada aguantando situación de violencia por miedo a ser deportada.
3. Situación de violencia entre novios (jóvenes - incluye el tema de las víctimas que no se reconocen como tales por no padecer violencia física).
4. Situación de violencia por parte de los hijos.

1. Flor

(Alguien llamando muy fuerte a una puerta)

Mujer 1. —Doña Laura, por favor, ¡abra la puerta, déjenos entrar!

(Sonido de pasos)

Mujer 2. —¿Qué está pasando? ¿Quién es usted?

Mujer 1. (Agitada) —Doña Laura, por favor, déjenos entrar, mi vecina Carolina me ha dicho que usted es muy buena, que ayuda a las mujeres, e yo... yo no puedo volver a mi casa.

Mujer 2. —Bueno, pasen, cálmese, tomémonos un cafecito y me lo cuenta todo. Espérense acá, les traigo un vasito de leche para los niños.

(Sonido de tazas y platillos, agua que sale de un tubo...).

Mujer 1. —Doña Laura, estoy desesperada, mi esposo me amenaza con matarnos a todos, a mí y las criaturas. Él es una fiera, muy celoso, no me deja salir, y cualquier pretexto, me da de golpes, a mí y a los niños, mire cómo nos dejó hoy, marcas por todo lado...

(Teléfono)

Mujer 2. —Aló, ¿quién habla?

Hombre (voz de hombre muy alterada). —Qué te importa quién habla. Quiero saber si Flor, mi esposa, está ahí. Esa vaga se me escapó con mis hijos, pero si la agarro ¡juro que la mato de una buena vez! ¿Está en su casa? ¿Está usted escondiéndola?

Mujer 1. (Calma pero firme) —Cálmese señor, no es esta la forma de hablarle a la gente. Acá no hay nadie. Adiós.

Jovencita (Llorando asustada) —Ay, si mi papá nos encuentra nos va a matar a todos...

Mujer 1. —Esto no puede ser. Mire, doña Flor, usted y sus hijitos no pueden seguir viviendo así, los golpes, las amenazas, los gritos; todo esto no es normal, Usted tiene el derecho a vivir tranquila, que sus niños se críen con la tranquilidad que merecen.

Mujer 2. (Sollozando) —Pero ¿cómo podría hacerlo? No tengo cómo darle de comer a mis criaturas, no tengo casa, ni trabajo y por esto por años aguanté los golpes, los insultos, las humillaciones, pero ahora realmente tengo miedo de que nos mate a todos... ¡No hay solución!

Mujer 1. —Sé que es difícil, doña Flor. Yo también viví algo similar en mi juventud. Y por esto sé que sí hay soluciones. Doña Flor, usted tuvo el valor de salir de casa y buscar ayuda. Ya no está sola. Venga, la acompaño a la Casa de los Derechos de la Mujer, aquí en Upala. Allá hay quien la podrá ayudar, verá, les van a dar orientación y el apoyo que usted necesita para que pueda vivir en paz.

(Sonido de pasos y una puerta cerrándose)

Voz en off. —Vivir libre de violencia es un derecho de todas las mujeres: un derecho que no conoce fronteras. Si usted vive una situación de violencia, recuerde: ¡No está sola! En la Casa de los Derechos de las Mujeres en Upala encontrará el apoyo que necesita para salir adelante. Llame al xxxxxxxx.

2. Mariana

(Sonido de cuchillo picando vegetales)

Hombre 1. (Voz fuerte y coqueta) —Hola, mi reinita (sonido de beso) qué es esa cara tan larga, échate una sonrisita ... (sonido de un beso).

Mujer 1. (Voz baja, nerviosa) —¡Suélteme!...

(Sonido de pasos acercándose)

Mujer 2. —Ay mi amor, estás acá... recuérdame, a las 7 llegan los amigos del club para cenar.

Hombre 1. —Sí claro, mi vida, ahí estaré... me voy, hasta luego mi amor (sonido de un beso y pasos alejándose).

Mujer 2. (Agresiva) —Y tú, ¿aún estás picando los vegetales? Ya debería estar lista la sopa. Y el salón está por arreglar, ¿ya planchaste mi vestido? ¿Y la camisa de mi marido? (gritando). Ay, solo me faltaba esta nica muerta de hambre, vaga, inútil, ¿para qué te pago?

(Sonido de fondo de un autobús, motor, radio pasando música).

Mujer 3. (Alegre) —¡Hola Mariana! Salís tarde del trabajo hoy, ¿cómo estás? (cambia tono, preocupada) Pero... ¡qué cara tenés! ¿Te pasa algo? Dios mío, Mariana, ¡estás llorando!

Mujer 1. (Aguantando las lágrimas) —Ay Sara, ni me hablés... he tenido un día horrible, llegué al trabajo a las 6 de la mañana y hasta ahora salgo... 11 horas sin poder ni comer ni parar un minuto, y la patrona gritándome todo el día y... (sollozando)... fijate, incluso me agarró por la muñeca, miró las marcas... y el patrono... bueno, yo prefiero no hablar de esto (sigue sollozando).

Mujer 3. —Pero, Mariana... no podés dejar que te traten así...

Mujer 1. (Aún sollozando) —Pero... ¿qué podría hacer? Nadie me va a creer a mí, una pobre empleada nica y además, si me acerco a la policía... (bajando la voz) tú sabes que no tengo documentos... y si me deportan, si me sacan del país, ¿quién cuidará de mis niñas?

Mujer 3. —Esto es tan injusto, Mariana, no puede ser. El otro día oí a mi vecina, doña Ana, hablando de un lugar donde les brindan apoyo a las mujeres como nosotras, con o sin documento, no importa. Se llama Casa de los Derechos de las Mujeres; mira, mañana te acompaño, no podés seguir aguantando tanta agresión, y que esta gente se aproveche de tu condición...

Voz en off. —Vivir libre de violencia es un derecho de todas las mujeres: un derecho que no conoce fronteras. Si usted vive una situación de violencia, recuerde: ¡No está sola! En la Casa de los Derechos de las Mujeres en Upala encontrará el apoyo que necesita para salir adelante. Llame al xxxxxxxx.

3. Yamila

(Música *pop* romántica, alguien llamando a una puerta)

Chica 1. —¿Yamila?

Chica 2. (Sorprendida) —¡Hola Sol! ¡Qué sorpresa!

Chica 1. —¿Qué hacés aquí solita? Hoy es el día de la feria, quedamos con Cata y las chicas que nos vamos a ver en la plaza, va a haber música y bailes. Andá, movéte, nos esperan...

Chica 2. —Gracias, Sol, es que no puedo salir hoy...

Chica 1. —¿Cómo que no podés? Si ya terminaron las clases, y tus papás te dieron permiso...

Chica 2. (Incómoda) —No, no... no es esto... es que... bueno, prefiero quedarme aquí...

Chica 1. (Más animada) —Pero... ¿Por qué? Si va a estar todo el mundo...

Chica 2. —Sí pero es que... (suena un celular). Hola mi amor, ¿cómo estás?

Chico. —Hola mi vida, muy bien, extrañándote... ¿Dónde estás?

Chica 2. —En casa, mi amor, como te dije...

Chico. —Y... ¿estás sola?

Chica 2. (Incómoda) —Sí... no... vino Sol a verme un ratito.

Chico. —Ah... esto no me lo habías dicho... ¿para qué vino esa amiga tuya?

Chica 2. —Pues, fue una sorpresa... vino para invitarme a la feria, estarán todas las amigas del cole, hace mucho que no las veo...

Chico. (Agresivo) —¡Qué feria ni qué amigas del colegio! Ya sabes que si salís es solo conmigo... No quiero que andés por ahí en medio de tantos hombres extraños... Y además, las vi a tus "amigas", como andan vestidas... (cambiando de tono, cariñoso) no quiero que le pase nada a mi reinita..

Chica 2. —Claro, mi vida, no te preocupés, aquí estaré, esperándote... te llamo más tarde, besitos (cuelga).

Chica 1. (Incrédula) —¿Entonces es esto? Juan Carlos no te deja salir si él no está. Pero, ¡esto es una locura! ¿Cómo puedes dejar que te controle así?

Chica 2. —No Sol, estás equivocada —no me quiere controlar, es que se preocupa mucho por mí, me ama tanto que no quiere que me pase algo... Imagínate, el año que viene, cuando nos casemos, me dijo que estaremos solos los dos, y solo tendré que cuidarme de mi amor...

Chica 1. —¿Cómo que cuando se casen el año que viene! ¿te quedarás en casa? Pero, si siempre soñaste con ser partera como tu tía y estudiar.

Chica 2. —Sí, es verdad, pero a Juan Carlos no le gusta esa idea...

Chica 1. —Y... ¿Qué? Mira, Yamila, no es normal que él te diga lo que podés y no podés hacer. Y si hace esto ahora que son novios, ¡quién sabe adónde podría llegar cuando estén casados! Te acordás de la charla que nos dieron en el colegio sobre violencia...

Chica 2. —Sí, pero él es diferente, tampoco está para tanto... Juan Carlos nunca me haría daño, estoy segura, me quiere demasiado...

Chica 1. —Puede ser, y ojalá así sea, pero como dijo la señora de la charla, impedirte vivir tu vida es una forma de violencia. Vamos, amiga, por favor, hablemos con ella, así quizás lo veás más claro y podamos evitar algo peor...

Voz en off. —Vivir libre de violencia es un derecho de todas las mujeres: un derecho que no conoce fronteras. Si usted vive una situación de violencia, recuerde: ¡No está sola! En la Casa de los Derechos de las Mujeres en Upala encontrará el apoyo que necesita para salir adelante. Llame al xxxxxxxx.

4. Carmen

Chico 1. (Gritando)—¿Qué querés de mí? ¡Yo voy adonde quiera, con quien me dé la gana! No podés decirme qué puedo o no puedo hacer. Solo mi papá puede regañarme y tiene razón, sos una vieja inútil, qué querés saber, si lo que hacés todo el día es lavar y cocinar. ¡Déjame en paz y volvé a tus ollas, que son lo único que entendés!

(Portazo).

Mujer 1. (Sollozando bajito).

Mujer 2. —Disculpe doña Carmen, no pude evitar oír, la puerta estaba abierta ... ¿se encuentra bien?

Mujer 1. —Gracias, doña Elvira, ya pasó... Es que este chico no me tiene el menor respeto... estoy preocupada, anda metido en no sé qué asuntos, con un grupo que no me gusta para nada... pero si me atrevo a decirle algo... pues estalla, usted ya lo escuchó... Además, creo que está saliendo con alguna chiquilla... le escuché hablándole por teléfono... las cosas que le decía, que era una tonta, que no entendía nada... qué le vamos a hacer, así son los hombres.

Mujer 2. —Pero doña Carmen, no tiene por qué ser así...

Mujer 1. —Pues, esto es lo que vi toda mi vida, mi abuela, mi mamá, mis hermanas... todas aguantando los gritos y los insultos de los hombres de la casa... Y podría ser peor, mire la vecina de en frente, doña Rosita, cuando su marido vuelve a la casa borracho y le da por pegarle... ay, de hecho yo sí tengo suerte que mi Pedro solo me golpeó un par de veces...

Mujer 2. —Pero mire, doña Carmen, aunque haya siempre sido así, no significa que sea normal...

Mujer 1. —Pero... ¿yo qué puedo hacer? Mi esposo y mi hijo tienen razón, soy una vieja ignorante e inútil... toda mi vida no hice otra cosa que hacer el oficio de la casa y atender a los hombres de mi familia, a mi papá primero, después de morirse mi madre, y después a Pedro y a mis hijos... Este es mi destino, no está en mis manos cambiarlo...

Mujer 2. —Permítame, doña Carmen, pero en esto está equivocada. Primero, una mujer que cuida a su familia y saca adelante a nueve hijos no es ninguna inútil. Y además, no está sola, hay quien la puede ayudar.

Mujer 1. —¿Quién?

Mujer 2. —Bueno, aquí en el barrio hay un grupo de vecinas que se juntan cada semana para hablar de esto y apoyarse entre ellas... Y en Upala centro hay una Casa de las Mujeres donde orientan y ayudan a las mujeres que sufren violencia...

Mujer 1. —Pero... el centro de Upala queda muy lejos, no me van a atender a mí que soy nica...

Mujer 2. —Descuide, doña Carmen, esto no es un problema, allá atienden a todas las mujeres que lo necesitan. Pero, como primer paso, por qué no viene el jueves a tomar un café donde doña Miranda, ahí podrá ver que entre todas podemos intentar solucionar nuestros problemas...

Voz en off. —Vivir libre de violencia es un derecho de todas las mujeres: un derecho que no conoce fronteras. Si usted vive una situación de violencia, recuerde: ¡No está sola! En la Casa de los Derechos de las Mujeres en Upala encontrará el apoyo que necesita para salir adelante. Llame al xxxxxxxx.

Vivir libre de violencia es un derecho de todas



Casa de los Derechos de las Mujeres de Upala
Teléfono: 2470-2122





Guía de aplicación para la Red de Promotoras Comunitarias

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

víctimas de violencia

en el cantón de Upala





Guía de aplicación para la Red de Promotoras Comunitarias

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

víctimas de violencia

en el cantón de Upala



**GUÍA DE APLICACIÓN PARA LA RED DE PROMOTORAS COMUNITARIAS
DEL MODELO DE ACTUACIÓN PARA ORIENTAR, ASISTIR Y PROTEGER A LAS MUJERES MIGRANTES,
TRANSFRONTERIZAS Y REFUGIADAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL CANTÓN DE UPALA**

Este documento es una guía para las mujeres que integran la Red de Promotoras Comunitarias de Prevención de Violencia sobre el *Modelo de actuación para orientar, asistir y proteger a las mujeres migrantes, transfronterizas y refugiadas víctimas de violencia en el Cantón de Upala*, que fue aprobado el 20 de septiembre de 2013.

¿Qué es el Modelo de Actuación?

El Modelo de Actuación es una forma de trabajar conjuntamente de las instituciones estatales y las organizaciones sociales, para **orientar, asistir y proteger** a las mujeres que estén en situación de violencia. Esto significa que nos estamos poniendo de acuerdo para asegurar que todas las mujeres del Cantón tengan información sobre sus derechos, sobre qué hacer y dónde ir para protegerse si están en situación de violencia o en peligro de muerte.

Como modelo piloto espera consolidarse como buena práctica, y servir de ejemplo para poder aplicarse en otros territorios con similares características a las de Upala.

Aclaremos los conceptos:

Orientar: Cuando le brindamos información a las personas de la comunidad, y en particular a las mujeres. Les decimos a quién llamar, a qué institución pueden ir, cuáles son sus derechos, qué hacer en determinadas situaciones como por ejemplo, qué hacer para poner medidas cautelares, qué hacer en caso de pensión alimentaria, cómo regularizar su condición migratoria, cómo hacer valer sus derechos aún y cuando se esté en situación de irregularidad migratoria, qué hacer en caso de violación a derechos laborales, etc.

La Red de Promotoras Comunitarias realiza ese trabajo a través de las consultas personales que puedan hacerle, por medio de visitas a mujeres en situación de riesgo o que

**GUÍA DE APLICACIÓN PARA LA RED DE PROMOTORAS COMUNITARIAS
DEL MODELO DE ACTUACIÓN PARA ORIENTAR, ASISTIR Y PROTEGER A LAS MUJERES MIGRANTES,
TRANSFRONTERIZAS Y REFUGIADAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL CANTÓN DE UPALA**



necesiten acompañamiento, como también a través de ferias comunitarias, asambleas, reuniones de la comunidad, entre otras, donde se pide el espacio para orientar en estos temas.

Asistir: Se brinda asistencia a mujeres que requieren apoyo directo para resolver diversas situaciones que puedan presentarse, tal puede ser el caso de una mujer que necesita que se le acompañe a alguna institución para hacer valer un derecho, puede ser a Migración, al IMAS o al Juzgado. Puede tratarse de una situación de urgencia médica, un caso de violación, una sospecha de trata de personas, entre otros.

La Red de Promotoras Comunitarias realiza ese trabajo a través de la coordinación con otras instituciones. Para eso dispone de un directorio con las personas contacto de cada institución, llamando al 911 principalmente, o coordinando con la Fuerza Pública, también a través de Cenderos, si el caso lo requiere.

Proteger: En caso de peligro debe ser ocultada, a través del mecanismo que se haya acordado, y llevada a un lugar donde esté a salvo. Si está dentro de sus posibilidades, se coordina con Fuerza Pública para su traslado a la Casa de los Derechos de la Mujer. Si no se puede o no hay tiempo, se coordina con otras promotoras para ponerla en un lugar seguro, y luego trasladarla. Una vez pasada la emergencia, se debe poner el caso en conocimiento de las autoridades, directamente o por medio de Cenderos.

¿En qué consiste el Modelo?

El Mecanismo de Actuación se compone de tres partes, estas son:

En primer lugar, cada institución tiene lo que se llama *Pautas de Actuación*, que son las acciones que realiza cada una de ellas, para dar una respuesta adecuada en el Cantón,



**GUÍA DE APLICACIÓN PARA LA RED DE PROMOTORAS COMUNITARIAS
DEL MODELO DE ACTUACIÓN PARA ORIENTAR, ASISTIR Y PROTEGER A LAS MUJERES MIGRANTES,
TRANSFRONTERIZAS Y REFUGIADAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL CANTÓN DE UPALA**



tomando en cuenta que muchas comunidades están lejos y hay problemas de transporte. Define además, rutas claras de *atención y protección* a las mujeres por parte de las y los diferentes profesionales, instituciones públicas y organizaciones sociales, dentro de un circuito integrado.

En segundo lugar, la *Red de Promotoras Comunitarias* orienta, asiste y presta protección a las mujeres en situación de violencia. Tienen relación con todas las instituciones para asegurar su trabajo, pero entre las más importantes está la Fuerza Pública, Despachos Judiciales, Municipalidad, IMAS y PANI.

El tercer componente es la *Casa de los Derechos de las Mujeres*, que es el lugar donde pueden llegar todas las mujeres para recibir orientación, asistencia y protección. Tendrá un pequeño albergue de emergencia, por 72 horas máximo, mientras desde las instituciones que correspondan se busque una solución a más largo plazo, puesto que la idea no es que las mujeres vivan en albergues.



¿Cuál es el marco legal y político?

Responde a los compromisos internacionales contraídos por Costa Rica con la ratificación de convenios internacionales y regionales de protección de los derechos humanos en general¹, y de la Mujer², los niños(as)³, los(as) migrantes y refugiados(as) en especial⁴.

Asimismo, garantiza la efectividad de los derechos y garantías reconocidas en la Constitución Política de la República de Costa Rica (Artículos 7, 11, 21, 24, 27, 33, 41, 50 y 51), así como en la *Ley contra la violencia doméstica*⁵, la *Ley de penalización de la violencia contra la mujer*⁶, la *Ley general de migración y extranjería*⁷ y la *Ley contra la trata de personas*⁸.

Por otra parte, se inscribe en la aplicación de las “100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”, adoptadas en el marco de la *Cumbre Judicial Iberoamericana* en el 2008, y aprobadas como declaración de principios por la Corte Plena de Costa Rica el mismo año.

Finalmente, está asumido como parte de la *Política Insti-*

1 Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos, Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) y la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José).

2 Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW, 1979) y Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem do Pará, 1994).

3 Convención sobre los Derechos del Niño(a) (1989).

4 Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos(as) los Trabajadores(as) Migrantes y sus Familiares (1990), no ratificada por Costa Rica pero parte del corpus normativo internacional y Convención sobre el Estatuto de los Refugiados(as) (1951).

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

6 Ley N°8589, aprobada por la Asamblea Legislativa el 12 de abril del 2007.

7 Ley N°8764, aprobada por la Asamblea Legislativa el 19 de agosto de 2009.

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



**GUÍA DE APLICACIÓN PARA LA RED DE PROMOTORAS COMUNITARIAS
DEL MODELO DE ACTUACIÓN PARA ORIENTAR, ASISTIR Y PROTEGER A LAS MUJERES MIGRANTES,
TRANSFRONTERIZAS Y REFUGIADAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL CANTÓN DE UPALA**

tucional para el Acceso a la Justicia para Personas Migrantes y Refugiadas del Poder Judicial de Costa Rica, aprobada en el 2010, así como de los Planes de Acción de la Municipalidad de Upala, que son el Plan de Desarrollo Humano 2013-2023 y el Plan Estratégico Municipal 2012-2017.

¿Cuáles son las tareas de la Red de Promotoras Comunitarias?

1. Orientar y brindar información a mujeres y otras personas de la comunidad.
2. Dar atención a víctimas de violencia. Esta atención puede derivarse en dos acciones:
 - i. Prestar asesoramiento legal y apoyo psicosocial.
 - ii. Acompañar el proceso de denuncia ante instancias formales así como el desarrollo del proceso para resolver su caso (medidas cautelares, denuncia penal)
3. Realizar en su comunidad un seguimiento a cada caso en particular verificando que la violencia contra la víctima haya cesado y se encuentre fuera de peligro.
4. Realizar acciones comunitarias de prevención y educación.
5. Informar sobre derechos y mecanismos de acceso a los derechos.

Ruta de trabajo de la Red de Promotoras dentro del Mecanismo:

Cuando, en las comunidades se identifica una mujer en situación de violencia, las distintas instituciones o personas de la comunidad, o la misma mujer o su familia, pueden llamar a las promotoras del lugar, y ellas se comunican con

**GUÍA DE APLICACIÓN PARA LA RED DE PROMOTORAS COMUNITARIAS
DEL MODELO DE ACTUACIÓN PARA ORIENTAR, ASISTIR Y PROTEGER A LAS MUJERES MIGRANTES,
TRANSFRONTERIZAS Y REFUGIADAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL CANTÓN DE UPALA**



la Fuerza Pública o con la Cruz Roja para realizar el traslado a la Casa de los Derechos de las Mujeres, si la situación así lo requiere.

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

Cuando la mujer ha tomado la decisión de pedir medidas de protección ante el Juzgado Contravencional o denunciar los hechos ante el Juzgado Penal, Cenderos y alguna de las promotoras, la puede acompañar a la autoridad correspondiente.

Se valora la necesidad de alojamiento de emergencia y se activa el dispositivo de la Casa de los Derechos de las Mujeres, si procede.

Si se trata de una persona menor de edad, se la vincula con el PANI por medio de Cenderos.

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

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

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

Se presenta de forma gráfica, los dos grandes escenarios que se pueden presentar:

10



**GUIA DE APLICACIÓN PARA LA RED DE PROMOTORAS COMUNITARIAS
DEL MODELO DE ACTUACIÓN PARA ORIENTAR, ASISTIR Y PROTEGER A LAS MUJERES MIGRANTES,
TRANSFRONTERIZAS Y REFUGIADAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL CANTÓN DE UPALA**

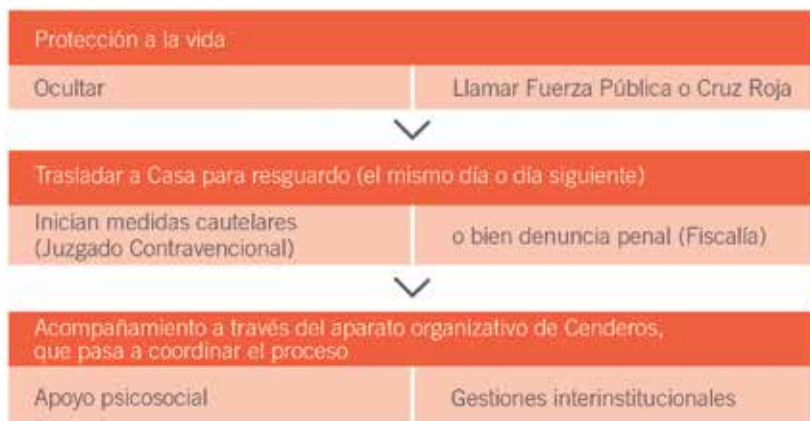
Primer escenario:

La situación **NO** es una emergencia:



Segundo escenario:

La situación **ES UNA EMERGENCIA:**



GUÍA DE APLICACIÓN PARA LA RED DE PROMOTORAS COMUNITARIAS
DEL MODELO DE ACTUACIÓN PARA ORIENTAR, ASISTIR Y PROTEGER A LAS MUJERES MIGRANTES,
TRANSFRONTERIZAS Y REFUGIADAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL CANTÓN DE UPALA



11

Directorio telefónico:

Institución	Persona contacto	Números de teléfono
Fuerza Pública	Orlando Cuadra	2470-0660
	Karen Vanegas	2470-1011
Hospital de Upala	Ayleen Acevedo- Trabajadora Social	2470-0058 ext. 1356
Hospital de Upala	Andrés Avila-Coordinador de Servicio de Emergencia	2470-0058 ext. 1252
CENDEROS	Gabriela Ortega	2470-2122
	Emelda Bravo	
Municipalidad de Upala (UGSE)	Karla Beltrán	2470-0157 Ext. 229
Municipalidad de Upala (Oficina de la Mujer)	Guerlyn Calderón	2470-0157 Ext. 208
Juzgado Penal	Olger León, Juez	2470-1833
Juzgado Penal	Arelys Villegas Cruz	2470-1833
Juzgado Contravencional	Mima Jenny Ruíz Castro Coordinadora Judicial	2470-0150
Fiscalía	Ronny Segura, Fiscal	2470-0707
	Luis González, Fiscal	
OIJ	Ronny Castillo Jiménez	2470-0985
Dirección de Migración	Norma Ortiz Ruíz	2470-0560
Patronato de la Infancia (PANI)	Heilyng Arias Cordero	2470-1215
Cruz Roja		911
IMAS	Lesney Rosales Bogantes Coordinador, Atención Integral a la Familia	8821-8531



CONSORCIO LIDERADO POR



SOCIOS COORDINADORES



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



PROGRAMA FINANCIADO
POR LA UNIÓN EUROPEA

Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

EUROsociAL es un programa de cooperación regional de la Unión Europea con América Latina para la promoción de la cohesión social, mediante el apoyo a políticas públicas nacionales, y el fortalecimiento de las instituciones que las llevan a cabo. EUROsociAL pretende promover un diálogo euro-latinoamericano de políticas públicas en torno a la cohesión social. Su objetivo es contribuir a procesos de reforma e implementación en diez áreas clave de políticas, en ciertas temáticas, seleccionadas por su potencial impacto sobre la cohesión social. El instrumento del que se dota es el de la cooperación institucional o aprendizaje entre pares: el intercambio de experiencias y la asesoría técnica entre instituciones públicas de Europa y de América Latina.