

Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem), Honduras

Colección **Documentos de trabajo nº 22**

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



Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem) Honduras

Documento de Trabajo nº 22

Serie: Guías y manuales

Área: Justicia



PROGRAMA FINANCIADO
POR LA UNIÓN EUROPEA

Edita

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

Con la colaboración de:

Expertise France



Organización Internacional de Derecho para el Desarrollo
International Development Law Organization



Poder Judicial



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, 2014



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.

Agradecimientos

Elena Incisa di Camerana, coordinadora regional para América Latina y el Caribe, IDLO, socio operativo EUROsociAL II.

Xavier Cousquer, coordinador temático de las áreas de Justicia y Seguridad, Expertise France (EF), socio coordinador EUROsociAL II.

Autores

Equipo técnico IDLO

Bénédicte Lucas - Experta internacional

Andrés Vazquez - Experto internacional

Olga Lucía Pérez - Experta Sectorial

Poder Judicial Honduras

Rosa de Lourdes Paz Haslam - Magistrada, Corte Suprema de Justicia

Roxana Morales - Jueza, Coordinadora del Centro de Justicia Civil (CJC)

Mildren Georgina Dubón - Jefa de la Unidad de Programas Especiales

Comisión de seguimiento de la aplicación de la Ley contra la violencia doméstica

Índice

Presentación.....	7
Introducción	9

PARTE PRIMERA.....

Reglamento Interno del Centro de Atención y Protección

de los Derechos de las Mujeres.....	13
Título primero. Disposiciones generales.....	15
Título segundo. Servicios brindados	15
Título tercero. Organización de los servicios.....	16
Título cuarto. Personal.....	17
Título quinto. Sistema de proceso de datos.....	29
Título sexto. Gestión de gastos	29
Título séptimo. Seguimiento y monitoreo	30
Título octavo. Disposiciones finales	31

PARTE SEGUNDA

Guía de atención a la usuaria.....

Definiciones	35
Principios generales de actuación	35
Pasos que se deben seguir.....	36
Coordinación interna e informatización.....	46
Recomendaciones de seguridad.....	46
Anexos	47
1. Glosario de acrónimos.....	47
2. Ruta de atención	48
3. Cuadro de referencia de los servicios por derivación	50
4. Descripción de los servicios prestados por instituciones y organizaciones colaboradoras	53
5. Test de riesgo	55
6. Plan de seguridad	56

PARTE TERCERA

Manual de capacitación en orientación y asistencia legal

a mujeres víctimas de violencia

Presentación.....	61
Módulo 1. Introducción	63
Módulo 2. ¿Qué se entiende por violencia contra las mujeres?	68
Módulo 3. Los derechos de las mujeres	74
Módulo 4. Barreras de acceso a la justicia y al derecho sufridas por las mujeres víctimas de violencia	78
Módulo 5. Funcionamiento del Caprodem	81

Test final – Autoevaluación	86
Material adicional para entregar	88
Bibliografía	88

PARTE CUARTA

Estrategia para la definición de un modelo de seguimiento

y evaluación del Caprodem	89
Antecedentes	91
Plan de acción	92
Hoja de ruta	95
Indicadores para la evaluación de los servicios prestados por el Caprodem	98
Anexos. Herramientas que constituyen fuentes de verificación de los indicadores	102
Ficha de entrada usuaria	103
Ficha de seguimiento	106
Encuesta a mujeres del distrito	109
Encuesta de evaluación de la situación de la usuaria a los dos meses ..	110
Encuesta de evaluación de la situación de la mujer a los 10 meses	111
Encuesta de satisfacción	112
Remisión	113
Test de riesgo	114

PARTE QUINTA

Estrategia de comunicación

para el plan de divulgación de derechos	115
Definición del marco estratégico	117
Análisis de la situación	117
Objetivos organizacionales y objetivos de comunicación	124
Canales y públicos objetivos	124
Productos de comunicación	125
Anexo I. Documento de preguntas y respuestas	128
Anexo II. Tesauro	130
Anexo III. Recomendaciones sobre uso de lenguaje sensible al género y manejo de información referida a personas víctimas con perspectiva de derechos	132

PARTE SEXTA

Estrategia para la réplica del Caprodem	137
Antecedentes	139
Plan de acción	140
Hoja de ruta	142

Presentación

En mi condición de magistrada de la Corte Suprema de Justicia de Honduras, resulta de primordial importancia referirme a la alianza que se concreta en el año 2012, entre el Poder Judicial de Honduras y el Programa para la Cohesión Social en América Latina (EUROsociAL II) en el área Justicia y en su línea de acción de Acceso al Derecho, para la ejecución de diferentes proyectos enmarcados en los objetivos de dicho Programa.

En este contexto, se concibió dentro de esa línea de acción, a cargo de la Organización Internacional para el Desarrollo del Derecho (IDLO, por sus siglas en Inglés), un proyecto que cuenta entre sus objetivos, el fortalecimiento de servicios de orientación y asistencia legal a personas en condición de vulnerabilidad, prestados por el Estado en colaboración con la sociedad civil, para favorecer el ejercicio de la ciudadanía y la inclusión social de ese grupo en situación de vulnerabilidad, mediante el acceso al derecho y a la justicia.

Producto de esta alianza, y de un trabajo de reflexión conjunta, coordinado por el Poder Judicial y consensuado entre las instituciones públicas y actores de la sociedad civil participantes de la Comisión Técnica Interinstitucional contra la Violencia hacia la Mujer, se crea el Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem), como proyecto piloto de articulación interinstitucional, intersectorial y con las organizaciones de la sociedad civil, en el marco de una estrategia general de acceso al derecho para mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia doméstica e intrafamiliar.

Caprodem es, pues, un centro de atención integral que tiene como objetivo central brindar orientación y asistencia técnico-jurídica inmediata y gratuita a las mujeres víctimas de violencia doméstica (física, sexual, psicológica, patrimonial o económica), y violencia intrafamiliar; ofrecer apoyo especializado e información necesaria y efectiva, para hacer valer sus derechos; brindarles asistencia psicológica y social, para enfrentar las consecuencias de los hechos de violencia de los que han sido víctimas. Dicho centro fue inaugurado en el mes de marzo de 2014, con la presencia de los titulares de las instituciones y organizaciones que conformamos la comisión interinstitucional y actuando como testigo de honor la Primera Dama de la Nación, doña Ana Rosalinda García de Hernández.

El Caprodem se enmarca en el Plan de Nación - Visión de País, en el objetivo nacional de una Honduras que se desarrolla en democracia, con seguridad y sin violencia, en su escenario de brindar a la población el reconocimiento efectivo de sus derechos y el acceso a un sistema de justicia integrado, a fin de coadyuvar con los esfuerzos gubernamentales en el ataque de las causas de uno de los flagelos que azotan a nuestra Honduras como es la violencia primaria generada en el seno de la familia. Asimismo, encuentra su fundamento en el Plan Estratégico del Poder Judicial, en sus objetivos de propiciar una gestión judicial con excelencia, calidad y transparencia y de acercamiento con la ciudadanía. Con este importante proyecto, también se coadyuva al cumplimiento de compromisos derivados de Convenios Internacionales de Derechos Humanos de los que Honduras forma parte, así como de recomendaciones contempladas en foros internacionales de discusión e intercambio de buenas prácticas como la Cumbre Judicial Iberoamericana, en este caso particular, las contenidas en las "100 Reglas de Brasilia" para el acceso a la justicia para personas en condición de vulnerabilidad.

Es motivo de legítimo orgullo institucional, así como también un compromiso para continuar en la lucha para eliminar barreras de acceso al derecho y a la justicia, especialmente a conglomerados en condición de vulnerabilidad, que en el mes de marzo del año 2014, en Bruselas, en ocasión del encuentro realizado entre miembros de los gobiernos de América Latina beneficiarios de la cooperación y la Unión Europea para debatir sobre el futuro de la cooperación entre estas dos regiones, la Comisión Europea seleccionó los proyectos de Honduras entre los tres proyectos más exitosos y con mayor impacto en nuestro continente, mismos que fueron publicados en el portal de la Comisión.

Finalmente, agradecemos a la Unión Europea por medio de su Programa para la Cohesión Social en América Latina (EUROsociAL II) y a la Organización Internacional para el Desarrollo del Derecho (IDLO), la confianza depositada en el Poder Judicial al apoyar la ejecución de este importante proyecto piloto de articulación interinstitucional de acceso al derecho, que esperamos replicar en un futuro cercano en otras ciudades de nuestro país, como parte de diferentes líneas de acción en procura del cumplimiento de objetivos nacionales encaminados al fortalecimiento del sector justicia y seguridad, y apoyo a la paz social de nuestra Honduras.

Rosa de Lourdes Paz Haslam
Magistrada, Corte Suprema de Justicia de Honduras

Introducción

Este documento de trabajo agrupa varios materiales elaborados en el marco de un proyecto destinado a fortalecer los servicios de orientación y asistencia legal a mujeres víctimas de violencia en Honduras, llevado a cabo con el apoyo del Programa EUROsocial II 2010-2014 - Área Justicia, línea de acción Acceso al Derecho del Programa, 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 Honduras,¹ y asumido por la Comisión Interinstitucional contra la Violencia de Género Hacia las Mujeres², tenía como objetivo la implementación de un centro de atención integral a mujeres víctimas de violencia en la ciudad de Tegucigalpa, replicable a otras zonas de la ciudad y del país.

La colaboración de las distintas instituciones que componen la Comisión, permitió definir un concepto único de centro y crear una oferta de servicios integrados, no solo de índole legal, sino también psicosocial y sanitaria, por un equipo pluridisciplinar de profesionales.

En diciembre de 2012 se aprobó un plan de acción para mejorar el acceso al derecho de mujeres víctimas de violencia, mediante la creación y puesta en funcionamiento, por los y las integrantes de la Comisión de seguimiento de la aplicación de la Ley contra la violencia doméstica, de un Centro de Justicia dirigido a esas mujeres, orientado principalmente a aspectos no formales y desde una perspectiva integral, así como de manera articulada con las instituciones del sector.

En agosto de 2013, se definió la estructura del Centro, convertido en Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem), y en octubre del mismo año se aprobó su reglamento interno, que se publicará en el Diario Oficial *La Gaceta*.

1. Contraparte institucional que participa en el Programa EUROsocial II, decidió enfocar el proyecto en las mujeres víctimas de violencia en Honduras, para responder a una política pública y coincidir con el cometido de la Comisión de seguimiento de la aplicación de la Ley contra la violencia doméstica en el marco de Visión de País (2010-2038), Plan de Nación (2010-2022), Plan Estratégico del Poder Judicial (2011-2016).

2. Poder Judicial de Honduras, Ministerio Público, Secretaría de Seguridad, Secretaría de Salud, INAM, Conadeh, Asociación Calidad de Vida, Asociación Visitación Padilla, Alcaldía Municipal del Distrito Central.

Según los artículos 3 a 5 del Reglamento antes enunciado, el Centro presta los siguientes servicios, de forma gratuita, a mujeres víctimas de violencia:

1. Por atención directa: a) información; b) orientación: orientación básica e información sobre derechos; c) asistencia legal: consultas jurídicas, acompañamiento, defensa, denuncia, solicitud e imposición de medidas de seguridad para la protección inmediata; d) mecanismos alternativos de solución de conflictos: conciliación en materia de violencia intrafamiliar (cuando el juez haya nombrado al conciliador/a del Centro, amigable componedor/a); e) apoyo psicosocial; f) examen forense o atención clínica en salud.
2. Por derivación: a) servicios legales y judiciales; b) mecanismos alternativos de solución de conflictos: conciliación en materia de violencia intrafamiliar; c) examen forense y atención clínica; d) protección temporal en domicilio seguro; e) apoyo psicosocial; f) autonomía económica: apoyo para la inserción profesional; g) actividades sociales; h) terapias individuales y de grupo; i) ludoterapia. El Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem) abrió sus puertas en el distrito de Comayagüela a principios de marzo de 2014. Entre esta misma fecha y junio de 2015, había atendido a casi 300 mujeres.

Se presentan a continuación los documentos de referencia elaborados para la puesta en marcha y el funcionamiento del servicio, así como las distintas estrategias elaboradas para acompañar el proceso:

El *Reglamento interno* que regula la organización y el funcionamiento del Caprodem (tipo de servicios, organización, perfil del personal, gestión de gastos, monitoreo).

La *Guía de atención* a la usuaria, dirigida al personal del Caprodem, en la que se definen los principios generales de actuación, así como los pasos que debe seguir cada funcionario o funcionaria en la atención a la usuaria, de forma coordinada y articulada, tanto a nivel interno del Centro como hacia al exterior con las instituciones y organizaciones colaboradoras.

El *Manual de capacitación* dirigido a formadores y formadoras, y que tiene como objetivo fortalecer las competencias de los futuros y futuras profesionales del Caprodem en la orientación, asistencia y protección a mujeres víctimas de violencia, para que sean 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 y coordinar respuestas con otras instituciones públicas u organizaciones de la sociedad civil, tanto a nivel interno del Centro como con el exterior.

Con base en esta metodología, doce formadores y formadoras procedentes de instituciones integrantes de la Comisión y otras (como la UNAH), fueron capacitados en el

marco del Programa, y algunos de ellos capacitaron a un grupo de once funcionarias que iban a ejercer funciones en el Caprodem.

Una *estrategia* para definir un modelo de *seguimiento y evaluación* del servicio, con el propósito de garantizar y comprobar la eficacia, efectividad y utilidad del Caprodem. Incluye la definición de indicadores de análisis (calidad, resultado e impacto), junto con la creación de herramientas pertinentes para conseguir la información necesaria.

Una *estrategia de comunicación* destinada a difundir el Caprodem y a la divulgación de derechos entre la población.

Una *estrategia* de réplica, para dotar a la Comisión de los pasos que debe seguir para abrir nuevos centros en otras partes de la ciudad o del país donde se detecte una necesidad.

PARTE PRIMERA
Reglamento Interno
del Centro de Atención y Protección
de los Derechos de las Mujeres



TÍTULO PRIMERO

Disposiciones generales

Artículo 1. Ámbito de aplicación

1. Este Reglamento regula lo referente a la organización y funcionamiento del Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres, en adelante Caprodem o el Centro. Tendrá su domicilio en Tegucigalpa, pudiendo crearse otros centros de la misma naturaleza en otras ciudades de acuerdo con las necesidades.
2. El Centro atiende a mujeres víctimas de violencia.

Artículo 2. Definiciones

1. Caprodem o Centro: se entiende como el Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres.
2. Institución u organización colaboradora: es la institución u organización estatal o de la sociedad civil, competente para proporcionar el servicio deseado, y que ha aceptado formar parte de la ruta de derivación del Caprodem.
3. Comisión interinstitucional: es la Comisión interinstitucional contra la violencia de género hacia las mujeres. La integran las más altas autoridades de las instituciones que conforman la Comisión técnica.
4. Comisión técnica: es la Comisión de seguimiento de la aplicación de la ley contra la violencia doméstica.

TÍTULO SEGUNDO

Servicios brindados

Artículo 3. Servicios brindados por atención directa

El Caprodem presta los siguientes servicios en sus instalaciones por las instituciones u organizaciones integrantes de la Comisión interinstitucional:

- a) Información.
- b) Orientación: básica e información sobre sus derechos.
- c) Asistencia legal: consultas jurídicas, acompañamiento, defensa, denuncia, solicitud e imposición de medidas de seguridad.
- d) Mecanismos alternativos de solución de conflictos: cuando el juez haya nombrado al conciliador(a) del Centro, amigable componedor(a).
- e) Apoyo psicosocial.
- f) Evaluación forense.
- g) Atención clínica en salud.

Artículo 4. Servicios brindados por derivación

El Caprodem podrá referir o derivar, cuando sea necesario, a instituciones y organizaciones colaboradoras para los siguientes servicios:

- a) Servicios legales y judiciales.
- b) Mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- c) Examen forense o atención clínica.
- d) Protección temporal en domicilio seguro.
- e) Apoyo psicosocial.
- f) Fomento a la autonomía económica: apoyo para la inserción profesional.
- g) Actividades sociales y recreativas.
- h) Terapias individuales y colectivas.
- i) Ludoterapia.

Artículo 5. Gratuidad. Todos los servicios brindados por el Centro serán gratuitos.

TÍTULO TERCERO

Organización de los servicios

Artículo 6. Áreas

El Caprodem cuenta con las siguientes áreas:

- a) Recepción: Oficina de atención a la usuaria; Sala de espera.
- b) Coordinación: Oficina de la Coordinadora; Sala de archivos.
- c) Área psicosocial.
- d) Consultorio jurídico, Defensa pública y Derechos Humanos.
- e) Área de Conciliación.
- f) Fiscalía.
- g) Policía Nacional.
- h) Consultorio médico.
- i) Sala de juegos.
- j) Oficina de infotecnología.
- k) Sala multiuso.

- l) Bodega.
- m) Área de café/cocina.
- n) Baños.

Artículo 7. Horarios de atención

1. Horario general del Centro
 - a) El horario hábil es de 8 a.m. a 4 p.m. de lunes a viernes.
 - b) Fuera del horario hábil, las mujeres usuarias puede recibir protección inmediata de emergencia a través del 911, y atención de emergencia a través de la línea del bienestar (2221-6606) o la línea de respuesta rápida (desde un teléfono fijo: 800-2220-0007; desde un celular o teléfono público: 2220-7648), entre otros.
2. Horarios especiales
La Coordinadora podrá establecer horarios especiales de atención en las distintas áreas según las necesidades.

TÍTULO CUARTO

Personal

Artículo 8. Coordinadora

1. Descripción. Máxima autoridad del Centro, está encargada de su coordinación y administración.
2. Funciones
 - Establecer el plan operativo del centro y garantizar su cumplimiento para el adecuado funcionamiento del mismo.
 - Velar por el cumplimiento de las rutas de atención y derivación establecidas.
 - Velar por el cumplimiento de los turnos de atención establecidos.
 - Verificar la calidad de los servicios e información que se brinda a las usuarias.
 - Realizar las tareas administrativas básicas necesarias para el adecuado funcionamiento del Centro.
 - Propiciar un ambiente agradable en el trabajo para motivar al personal del Centro.
 - Resolver los posibles conflictos internos.
 - Analizar la información sobre la evaluación de los servicios proporcionada por las usuarias. Tomar las decisiones inmediatas necesarias y proponer a la Comisión técnica las mejoras de los servicios brindados por el Centro.
 - Remitir informes trimestrales a la Comisión técnica.
 - Representar al Centro ante terceros.

3. Requerimientos mínimos

a) Instrucción y conocimientos

- Conocimientos de administración e informática.
- Con conocimientos legales generales y especiales (referente a la violencia doméstica e intrafamiliar).
- Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género.

b) Aptitudes y habilidades

- Persona proactiva y propositiva.
- Persona abierta a las ideas y opiniones ajenas.
- Capacidad de liderazgo.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para organizar tareas múltiples.
- Facilidades para las relaciones públicas.
- Capacidad para trabajar bajo presión.

Artículo 9. Persona de atención a la usuaria

1. Descripción. Persona encargada de la Oficina de atención a la usuaria.

2. Funciones

- Registrar los datos básicos de la usuaria.
- Asignar el caso a un área, en función del tipo de asunto y estado psicológico de la mujer.

3. Requerimientos mínimos

a) Instrucción y conocimientos

- Conocimientos de los servicios que brinda el Centro.
- Educación media o estudiante de una carrera universitaria, preferentemente en psicología o trabajo social.
- Conocimientos básicos en computación.
- Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género.

b) Aptitudes y habilidades

- Facilidades de comunicación.
- Empatía.
- Saber escuchar.
- Capacidad para manejar situaciones en crisis.
- Capacidad para mantener la confidencialidad.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Buenas relaciones interpersonales.

Artículo 10. Abogados(as)

1. Descripción. Profesionales del Derecho encargados(as) de la información, orientación y asistencia legal en el área de consultorio jurídico, defensa pública y derechos humanos.
2. Funciones
 - Informar, orientar, asesorar y asistir a las usuarias sobre sus derechos y los procedimientos legales.
 - Acompañar a la usuaria para la realización de las diligencias pertinentes relacionadas con su caso.
 - Organizar el trabajo en el consultorio jurídico.
3. Requerimientos mínimos
 - a) Instrucción y conocimientos
 - Profesional del derecho, debidamente colegiado(a).
 - Preferiblemente especializado(a) en violencia contra la mujer o capacitado(a) en este tema.
 - Preferiblemente capacitado(a) y sensibilizado(a) en derechos humanos y enfoque de género.
 - b) Aptitudes y habilidades
 - Empatía.
 - Paciencia.
 - Saber escuchar.
 - Tolerancia.
 - Buenas relaciones interpersonales.
 - Capacidad para trabajar en equipo.
 - Capacidad para trabajar bajo presión.

Artículo 11. Pasantes en derecho

1. Descripción. Personas encargadas de la información, orientación y asistencia legal en el consultorio jurídico del Centro
2. Funciones
 - Informar, orientar, asesorar y asistir a las usuarias en materia legal.
 - Acompañar a la usuaria para la realización de un trámite, si la situación lo requiere.
 - Velar por el empoderamiento de la usuaria.
 - Trabajar en coordinación con los abogados/as del consultorio jurídico y según la organización establecida por ellos(as).
3. Requerimientos mínimos

- a) Instrucción y conocimientos
 - Conocimientos en derecho general y especial (referente a la violencia doméstica e intrafamiliar).
 - En práctica profesional jurídica.
 - Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género.
- b) Aptitudes y habilidades
 - Empatía.
 - Paciencia.
 - Saber escuchar.
 - Tolerancia.
 - Buenas relaciones interpersonales.
 - Capacidad para trabajar en equipo.
 - Capacidad para trabajar bajo presión.

Artículo 12. Conciliador(a)

1. Descripción. Persona encargada de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
2. Funciones
 - Llevar a cabo las conciliaciones en derecho solicitadas por las usuarias.
 - Conocer, orientar y dirigir el conflicto sometido, según los principios de neutralidad y legalidad.
3. Requerimientos mínimos
 - a) Instrucción y conocimientos
 - Capacitada en métodos de conciliación.
 - Destreza y experiencia comprobadas en conciliación.
 - Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género.
 - b) Aptitudes y habilidades
 - Capacidad para escuchar y comunicarse.
 - Empatía.
 - Tolerancia.
 - Sociabilidad.
 - Sensibilidad social.
 - Imparcialidad.
 - Asertividad.
 - Flexibilidad.
 - Amplitud de criterio.

Artículo 13. Fiscal

1. Descripción. Profesional del derecho encargado(a) del área de la Fiscalía del Centro.
2. Funciones
 - Valorar la situación de las usuarias (posible delito).
 - Asesorar a las usuarias en el ámbito técnico-jurídico.
 - Velar por el cumplimiento de los derechos y las garantías constitucionales y legales de las mujeres.
 - Tomar las denuncias penales que presenten las usuarias.
 - Decidir de medidas de seguridad, si la situación lo requiere.
 - Determinar si los hechos se enmarcan dentro de un delito o son de acción especial de violencia doméstica.
 - Ordenar la recepción de la denuncia con la calificación jurídica.
 - Expedir el proveído de las diligencias investigativas por realizar y ordena el proveído de las medidas de seguridad por imponer.
 - Coordinar la imposición de medidas con la Policía del Centro.
 - Remitir a la Fiscalía correspondiente la denuncia o la DNIC para su investigación.
 - Señalar a la usuaria los pasos que debe seguir en su proceso.
 - Derivar para atención emocional si la usuaria está en crisis.
 - Ordenar la evaluación forense.
 - Derivar a la atención en salud o atención de emergencia.
3. Requerimientos mínimos
 - a) Instrucción y conocimientos
 - Requerimientos institucionales.
 - Preferiblemente especializado(a) en violencia contra la mujer o capacitado(a) en este tema.
 - Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género.
 - b) Aptitudes y habilidades
 - Empatía.
 - Paciencia.
 - Saber escuchar.
 - Tolerancia.
 - Buenas relaciones interpersonales.
 - Capacidad para trabajar en equipo.
 - Capacidad para trabajar bajo presión.

Artículo 14. Asistente de fiscal

1. Descripción. Persona encargada de asistir al (la) fiscal del Centro.
2. Funciones
 - Asiste al fiscal en las tareas que se le requieren.
3. Requerimientos mínimos
 - a) Instrucción y conocimientos
 - Requerimientos institucionales.
 - Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género.
 - b) Aptitudes y habilidades
 - Empatía.
 - Paciencia.
 - Saber escuchar.
 - Tolerancia.
 - Buenas relaciones interpersonales.
 - Capacidad para trabajar en equipo.
 - Capacidad para trabajar bajo presión.

Artículo 15. Policías

1. Descripción. Personas encargadas de la respuesta inmediata y la imposición de medidas.
2. Funciones
 - Coordinar la respuesta inmediata con las patrullas.
 - Tomar las denuncias que presenten las usuarias.
 - Imponer medidas de seguridad.
3. Requerimientos mínimos
 - a) Instrucción y conocimientos
 - Requerimientos institucionales.
 - Experiencia demostrada de dos años en atención a víctimas.
 - Para la toma de denuncia: competencia en investigación.
 - Para la imposición de medidas: competencia en prevención.
 - Capacitadas y sensibilizadas en derechos humanos y enfoque de género.
 - Preferiblemente mujer.
 - b) Aptitudes y habilidades
 - Empatía.
 - Paciencia.
 - Saber escuchar.

- Tolerancia.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.

Artículo 16. Médicos(as)

1. Descripción. Persona(s) encargada(s) del consultorio médico-clínico.
2. Funciones
 - Realizar examen forense o evaluación clínica.
3. Requerimientos mínimos
 - a) Instrucción y conocimientos
 - Requerimientos institucionales.
 - Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género.
 - Se admiten pasantes médicos; solo hacen su práctica en el Hospital establecidos por el Estado.
 - Los médicos forenses, de acuerdo con los requerimientos institucionales, evaluaciones forenses de acuerdo al protocolo que establece la Dirección General de Medicina Forense solo atenderán los proveídos del fiscal.
 - b) Aptitudes y habilidades
 - Empatía.
 - Paciencia.
 - Saber escuchar.
 - Tolerancia.
 - Buenas relaciones interpersonales.
 - Capacidad para trabajar en equipo.
 - Capacidad para trabajar bajo presión.

Artículo 17. Defensor(a) público(a)

1. Descripción. Persona encarga del servicio de Defensa Pública del Centro.
2. Funciones
 - Informar, orientar, asesorar y asistir a las usuarias para la protección de sus derechos.
 - Valorar la situación de las usuarias en diferentes materias.
 - Proporcionar a las usuarias asistencia en el ámbito técnico-jurídico.
 - Velar por el cumplimiento de los derechos y las garantías constitucionales y legales de las mujeres.

3. Requerimientos mínimos

a) Instrucción y conocimientos

- Requerimientos institucionales.
- Preferiblemente especializado(a) en violencia contra la mujer o capacitado(a) en este tema.
- Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género.

b) Aptitudes y habilidades

- Empatía.
- Paciencia.
- Saber escuchar.
- Tolerancia.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.

Artículo 18. Psicólogo(a) - Área psicosocial

1. Descripción. Personas encargadas del servicio de psicología del Centro.

2. Funciones

- Prestar apoyo psicológico a las usuarias en situación de crisis.
- Orientar sobre sus derechos.

3. Requerimientos mínimos

a) Instrucción y conocimientos

- Conocimientos en psicología.
- Se admiten practicantes de último año.
- Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género.

b) Aptitudes y habilidades

- Capacidad para escuchar y comunicarse.
- Empatía.
- Paciencia.
- Sociabilidad.
- Sensibilidad social.
- Tolerancia.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.

Artículo 19. Psicólogo(a) – Sala de juegos

1. Descripción. Persona encargada de la Sala de Juegos del Centro.
2. Funciones
 - Atender a los niños y niñas que acompañan a las usuarias.
3. Requerimientos mínimos
 - Instrucción y conocimientos
 - Conocimientos en psicología.
 - Capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género.
 - Se admiten pasantes.
3. Aptitudes y habilidades
 - Capacidad para escuchar y comunicarse.
 - Empatía.
 - Paciencia.
 - Flexibilidad.
 - Sociabilidad.
 - Sensibilidad social.
 - Facilidades de comunicación con los niños y las niñas.
 - Habilidades para cuidar de niños y niñas.
 - Tolerancia.
 - Buenas relaciones interpersonales.
 - Capacidad para trabajar en equipo.
 - Capacidad para trabajar bajo presión.
 - Persona proactiva.

Artículo 20. Trabajador(a) social

1. Descripción. Persona encargada del servicio de trabajo social del Centro.
2. Funciones
 - Orientar a la usuaria.
 - Derivar a la usuaria a instituciones y organizaciones pertinentes.
 - Brindar acompañamiento a la usuaria para la realización de trámites, si la situación lo requiere.
 - Realizar estudios de casos si es necesario.
 - Realizar visitas domiciliarias si el caso lo amerita.
3. Requerimientos mínimos
 - a) Instrucción y conocimientos
 - Conocimientos en Trabajo social y realidad nacional.

- Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género.
 - Se admiten practicantes.
- b) Aptitudes y habilidades
- Capacidad para escuchar y comunicarse.
 - Empatía.
 - Paciencia.
 - Sociabilidad.
 - Sensibilidad social.
 - Disponibilidad.
 - Tolerancia.
 - Buenas relaciones interpersonales.
 - Capacidad para trabajar en equipo.
 - Capacidad para trabajar bajo presión.
 - Personas proactivas.

Artículo 21. Personas de seguridad interna

1. Descripción. Personas encargadas de la seguridad interna del Centro.
2. Funciones
 - Controlar el acceso al Centro.
 - Vigilar las instalaciones del Centro.
 - Mantener la seguridad en caso de desorden o peligro en el Centro.
 - Solicitar refuerzos externos si la situación lo requiere.
3. Requerimientos mínimos
 - Instrucción y conocimientos
 - Policía.
 - Requerimientos institucionales.
 - Preferiblemente capacitada y sensibilizada en derechos humanos y enfoque de género.
 - No tener antecedentes penales ni policiales.
3. Aptitudes y habilidades
 - Autocontrol.
 - Tolerancia.
 - Buenas relaciones interpersonales.
 - Capacidad para trabajar en equipo.
 - Capacidad para trabajar bajo presión.

Artículo 22. Informático

1. Descripción. Persona encargada de la Oficina de infotecnología.
2. Funciones
 - Administrar el sistema de proceso de datos del Centro.
 - Proporcionar asistencia informática al personal del Centro, cuando así lo requiera.
 - Requerimientos mínimos
 - Instrucción y conocimientos
 - Conocimiento en informática y programas de base de datos informatizada.
 - Se admiten practicantes.
3. Aptitudes y habilidades
 - Rapidez.
 - Eficacia.
 - Autonomía.
 - Discreción.
 - Amabilidad.
 - Tolerancia.
 - Buenas relaciones interpersonales.
 - Capacidad para trabajar en equipo.

Artículo 23. Técnico de mantenimiento

1. Descripción. Persona llamada para el mantenimiento general y soporte técnico.
2. Funciones
 - Velar por el buen funcionamiento de las instalaciones del Centro.
 - Realizar las acciones de reparación oportunas y requeridas.
 - Requerimientos mínimos
 - Instrucción y conocimientos
 - Formación profesional técnica.
3. Aptitudes y habilidades
 - Rapidez.
 - Eficacia.
 - Discreción.
 - Amabilidad.

Artículo 24. Asistente(a) de limpieza

1. Descripción. Persona encargada del mantenimiento del aseo general del Centro.

2. Funciones

- Asegurarse de que las instalaciones se mantienen limpias, seguras, cómodas y atractivas.
- Requerimientos mínimos
- Instrucción y conocimientos
- Saber leer y escribir.

3. Aptitudes y habilidades

- Capacidad de seguir instrucciones.
- Rapidez.
- Eficacia.
- Discreción.
- Amabilidad.
- Honestidad.
- Buena presentación.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo.

Artículo 25. Conductor(a)

1. Descripción. Persona encarga del traslado de las usuarias y del personal para acompañamiento de las usuarias.

2. Funciones

- Trasladar a las usuarias y al personal del Centro a los lugares requeridos
- Requerimientos mínimos
- Instrucción y conocimientos
- Licencia de conducción vigente.
- Experiencia.
- No tener antecedentes penales ni policiales.

3. Aptitudes y habilidades

- Capacidad de seguir instrucciones.
- Discreción.
- Amabilidad.
- Buena presentación.
- Buenas relaciones interpersonales.

Artículo 26. Cada persona designada para trabajar en el Centro recibirá una inducción en derechos humanos, violencia de género hacia las mujeres y sobre el funcionamiento del mismo, previa a su toma de funciones.

TÍTULO QUINTO

Sistema de proceso de datos

Artículo 27. Sistema interno de información compartida.

1. Los datos se registran y comparten internamente a través de un sistema de información electrónico dedicado.
2. Es administrado por el informático del Caprodem.
3. El acceso al servidor se hace por medio de una contraseña.
4. Los procedimientos de uso quedan detallados en la Guía de atención del Caprodem.

Artículo 28. Confidencialidad.

1. Cada integrante del Centro respetará la confidencialidad de los datos y la información puesta en su conocimiento
2. El incumplimiento del apartado anterior es motivo de sanción disciplinaria, decidida por la institución de la que procede la persona, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 reformado de la Ley contra la violencia doméstica.

TÍTULO SEXTO

Gestión de gastos

Artículo 29. Sueldos y gastos del personal puesto a disposición por las instituciones

Los sueldos y gastos corrientes del personal puesto a disposición por las instituciones son responsabilidad de cada una de ellas.

Artículo 30. Gastos administrativos

Cada institución debe proveer, en función de sus recursos, el equipo de trabajo que va a usar el personal que asigne para trabajar en el Centro.

Los gastos corrientes de funcionamiento (luz, agua, etc.), los gastos generados por la reparación de equipos del Centro o su reemplazo, los gastos de papelería y material de oficina, los gastos de mantenimiento y limpieza serán gestionados por la Comisión interinstitucional, y en la medida de lo posible con los recursos de cada institución.

TÍTULO SÉPTIMO

Seguimiento y monitoreo

Artículo 31. Seguimiento

1. Para los fines de control y seguimiento, la coordinadora del Caprodem remite informes trimestrales a la Comisión técnica.
2. La Comisión técnica asegurará la coordinación general de todos los Centros a nivel nacional.

Artículo 32. Control interno

1. Corresponderá a la coordinadora la vigilancia del correcto funcionamiento del Centro y cumplimiento de las obligaciones y funciones atribuidas al personal del Centro.
2. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o funciones del personal del Centro será sancionado conforme al régimen disciplinario de la institución de la que procede.

Artículo 33. Control externo

La Comisión técnica asume el control externo del Centro, entendido como apoyo, consultas, recomendaciones, supervisión y gestión de conflictos que involucran a la coordinadora o a las coordinadoras o Centros entre sí.

Artículo 34. Rendición de cuentas

1. La rendición de cuentas se hará de acuerdo con las disposiciones establezca para tal efecto.
2. La rendición de cuentas se hará también por medio de los informes mensuales que presenta la coordinadora a la Comisión técnica.

Artículo 35. Monitoreo

Se pondrá a disposición de las usuarias un buzón de sugerencias y quejas u otro mecanismo para la evaluación de los servicios prestados. El análisis de esa información es responsabilidad de la coordinadora.

TÍTULO OCTAVO

Disposiciones finales

Artículo 36. La Comisión interinstitucional velará por la correcta aplicación de las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 37. El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

PARTE SEGUNDA

Guía de atención a la usuaria

Teniendo en cuenta la organización y el funcionamiento establecidos en el Reglamento, la presente Guía de atención pretende proporcionar al personal una herramienta para la atención efectiva a las mujeres que acuden al Centro.

Definiciones

- **Violencia contra las mujeres:** se entiende 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.¹
- **Formas de violencia:** la violencia contra las mujeres se expresa de distintas formas. En ese sentido puede ser *física, psicológica, sexual, patrimonial o económica*.
- **Violencia doméstica:** todo patrón de conducta asociado a una situación de ejercicio desigual de poder que se manifiesta en el uso de la violencia física, psicológica, patrimonial o económica y sexual.²
- **Violencia intrafamiliar:** todo acto, conducta o sentimiento de uno o más miembros de la familia provocado hacia otros causándole daño, sufrimiento o destrucción de bienes, y que constituye delito.
- **Violencia en el escenario de la comunidad:** la violencia se aplica al ámbito de la comunidad, siendo perpetrada por cualquier persona. Puede ser en el lugar del trabajo, e incluir formas de trata de personas (explotación sexual, económica/laboral, etc.).

Principios generales de actuación

Eje central: empoderamiento de la mujer

Una mujer empoderada es aquella que ha pasado por un proceso desarrollado en cuatro etapas:

1. Artículo 1 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.
2. Artículo 5.1 de la Ley contra la Violencia doméstica.

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

Los(as) servidores(as) deben velar por la realización de ese proceso en el momento de atender a las usuarias.

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

Otros principios de actuación

- Calidad

La calidad del servicio brindado es una prioridad.

- Calidez

Se requiere del personal un trato humano y cálido para que la mujer se sienta arropada.

- Sensibilidad, comprensión, empatía, paciencia y privacidad

Al tratarse de una problemática que afecta a la integridad de la mujer, el diálogo con la víctima debe realizarse con sensibilidad, comprensión, empatía y paciencia, garantizando condiciones de privacidad.

- Confidencialidad

Asimismo, se debe respetar el principio de confidencialidad, que según lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento interno del Centro impone al personal, bajo sanciones disciplinarias, la no divulgación de los datos e información puestos en su conocimiento.

Pasos que se deben seguir

Los pasos descritos a continuación se aplican a las actuaciones que se deben realizar por parte del personal de cada área del Centro, tanto en atención directa como en derivación.

La *evaluación del riesgo* corresponderá siempre al personal que haya atendido primero a la usuaria (véase test de riesgo en anexo).

Conforme a los principios generales antes enunciados, todo personal brindará un ambiente de privacidad y confianza a las usuarias.

Recomendaciones generales:

La entrevista se debe realizar en una habitación amplia y agradable, iluminada y con leves o nulas distracciones del exterior. En la medida de lo posible, y en especial en el momento de la entrevista con el/psicólogo/a, y trabajador/a social, el profesional y la usuaria se deben ver frente a frente sin barreras entre ellas (escritorios, sillas, computadoras, etc.).

Las preguntas deben orientarse a recolectar hechos concretos antes que razones ("¿Cómo ocurrió?", en vez de "¿Por qué ocurrió?"), y hacer énfasis en la política de confidencialidad. Asimismo, deben ser abiertas para recabar información sobre el episodio actual, tomando consideraciones para no revictimizar.

Siempre se deben exponer a la usuaria las distintas alternativas posibles, con sus consecuencias respectivas, para que ella pueda decidir.

No se debe juzgar ni culpar a la usuaria y se debe respetar su decisión.

Recepción

La persona de seguridad interna invita a la mujer a sacar un número para su turno. Si está en situación de crisis, la lleva a la Oficina de atención a la usuaria para que sea atendida con prioridad.

Las usuarias sacan un número en la máquina situada en la entrada y se sientan en la sala de espera hasta que sea su turno.

Cuando salga su número, pasan a la Oficina de atención a la usuaria.

En la Oficina de atención a la usuaria:

- Se pregunta a la usuaria cuál es el motivo de su visita.
- Se valora si es competencia del Centro.
- Si se encuentra en situación de crisis se la remite enseguida a la psicóloga, quien luego la acompañará de nuevo a la Oficina de atención a la usuaria, una vez establecida, para el registro de datos.
- Se registran los datos de la usuaria en la ficha de entrada (datos personales: nombre, apellido, domicilio, documento de identidad si lo tiene, fecha de nacimiento, teléfono de contacto, etc.). Solo se le piden los datos que no constan en su documento de identidad o cuando no dispone de tal documento. En caso de que la mujer no quiera dar sus datos, a pesar de que se le informe sobre el principio de confidencialidad, se deja solo el número de expediente (si ella decidiera denunciar, es obligatorio que proporcione sus datos).

- Se le asigna y remite impreso un número de expediente, que se reporta en la ficha de entrada.
- Se remite al área oportuna, reportando esa remisión en la ficha de entrada, así como el motivo de la visita y cualquier observación pertinente (por ejemplo, la situación de crisis si la ha habido). Si se trata de una denuncia, se remite primero a la Policía nacional.

Área psicosocial

Psicólogo/a

- Si la usuaria es remitida por situación en crisis, se procede a las siguientes actuaciones, con una actitud empática para que la usuaria se sienta en confianza y cómoda para hablar:
- Se le proponen técnicas de respiración para oxigenar y restablecer el equilibrio emocional.
- Se establece el contacto psicológico: si no está llorando o sollozando se le invita a hablar, se le escucha sin interrumpirla.
- Se sintetizan los hechos, sin minimizar sus problemas, ni hacer comparaciones.
- Se identifica la problemática que enfrenta la usuaria (se indaga acerca del origen de la crisis, etc.).
- Se analizan las posibles soluciones. Se presentan las distintas alternativas, teniendo en cuenta las fortalezas, debilidades y recursos (personales, familiares, sociales, económicos) con los que cuenta la usuaria para superar la crisis. Dependiendo de cada caso podría ser: interponer una denuncia, realizar una manifestación, solicitar asesoría legal con un/a fiscal, abogado/a o defensor/a pública etc., indicando cuáles son los servicios ofrecidos por el Centro. Se debe promover un rol activo de la mujer en la solución del problema, respetando siempre su decisión.
- Se asiste en la ejecución de una acción concreta.

En ningún momento se deben hacer juicios personales, relatar historias o anécdotas con el fin de animar a la usuaria.

Si la usuaria es remitida para apoyo psicológico general, debido a su situación de víctima, se atiende con escucha activa. En caso de requerir seguimiento a largo plazo (terapia individual o colectiva) se puede remitir a las instituciones u organizaciones colaboradoras (véase Cuadro de Derivación en anexo).

Trabajador/a social

Se debe abordar la situación de la usuaria desde una perspectiva integral y valorar:

- Sus recursos económicos: para detectar situación de dependencia económica.

- Sus redes familiares y sociales: para determinar si cuenta con redes de apoyo y establecer una estrategia para fortalecerlas.

Con base en el diagnóstico realizado se identifican las necesidades de la usuaria.

Se le propone la elaboración de un plan de vida.

Se orienta hacia los servicios (del Centro o por derivación) que pueden ofrecerle el apoyo pertinente para la satisfacción de sus necesidades.

Asimismo el/la trabajadora social actúa a solicitud de los demás profesionales para tareas de acompañamiento a instituciones u organizaciones.

Consultorio jurídico, defensa pública y derechos humanos

El/la abogado/a o defensor/a que atiende a la usuaria procede a las siguientes actuaciones:

- Califica jurídicamente los hechos relatados.
- Saca las conclusiones pertinentes.
- Asesora a la usuaria en materia legal: violencia doméstica, violencia sexual, acoso, demanda de alimentos o pensiones alimenticias, demandas de divorcio, reclamación de reconocimiento de paternidad, demanda de separación o entrega de bienes, demandas laborales, etc.
- Remite a servicios legales de instituciones u organizaciones colaboradoras cuando el caso requiere un asesoramiento más profundo o un apoyo a largo plazo (véase Cuadro de Derivación en anexo). Si la usuaria necesita a un/a defensor(a) público(a), o realizar un trámite fuera del Centro, se establece el primer contacto y en determinados casos se le ofrece acompañamiento si así lo desea.

Fiscalía

El/la fiscal procede a las siguientes actuaciones cuando recibe a una usuaria:

- Determinar si el caso es de su competencia, en caso contrario se hace la remisión pertinente.
- Escucha atentamente el problema o la situación planteada por la usuaria para darle la asesoría técnica jurídica oportuna.
- En caso de requerir la práctica de la intervención en crisis para la usuaria, solicita el apoyo de los psicólogos(as) del Centro, quienes se encargarán de restablecer su estado de ánimo.

En caso de que la usuaria presente lesiones:

- Se remite al Consultorio médico del Centro, o a la Dirección de Medicina forense, cuando el caso requiere evaluación clínica forense, quien emitirá el dictamen médico o la evaluación preliminar.
- Se remite al Hospital o al Centro de Salud cuando el estado de la usuaria requiere atención médica urgente o de primeros auxilios.

En caso de violencia doméstica:

- Se toma la denuncia por violencia doméstica.
- Se imponen las medidas de seguridad según el caso, y se remite a la Policía Nacional para que las notifique al denunciado, asimismo para que colabore con la usuaria cuando sea necesario.
- Se remiten las actuaciones realizadas al Juzgado Especial Contra la Violencia Doméstica para que continúe con el proceso judicial.

En el caso de violencia intrafamiliar y otros delitos perpetrados contra la mujer:

- Se toma la denuncia correspondiente.
- Se informa a la usuaria sobre las posibilidades de aplicación de mecanismos alternos de solución de conflictos (conciliación).
- Se remite a las oficinas de la Fiscalía especial, para que se realicen las actuaciones inmediatas para la constatación del delito y para la presentación posterior del requerimiento fiscal.

En el caso de delitos o situaciones jurídicas de otra índole, se le informa a la usuaria cuáles son las instituciones, organizaciones u oficinas competentes para conocer su caso.

Policía Nacional

En caso de que la usuaria acuda para interponer una denuncia, se dan las siguientes actuaciones:

- Se toma la denuncia según el formato previsto para tales efectos (se deberá usar la información disponible en la fecha de entrada para rellenar los campos, y de ese modo no volver a pedir los mismos datos a la víctima).
- Se consulta con el o la fiscal(a) del Centro sobre la procedencia de la detención si se encuentra disponible.
- Si es procedente la detención (o en ausencia del o de la fiscal) el/la policía le pregunta a la usuaria si conoce el paradero del supuesto/a agresor/a y se dirige al lugar para darle detención.
- Si la detención es efectiva, el/la policía impondrá las medidas de seguridad: a) separar temporalmente al denunciado/a del hogar que comparte con la denunciante; b)

prohibir al denunciado/a transitar por la casa de habitación, centro de trabajo o lugares habitualmente frecuentados por la denunciante; d) prohibir al denunciado/a realizar actos de intimidación o perturbación contra la mujer, contra cualquier miembro del grupo familiar o las personas relacionadas con la denunciante; e) retener inmediatamente y de forma temporal las armas que se encuentren en poder del denunciado/a; g) reintegrar el domicilio a petición de la mujer que ha debido salir del mismo; así como de los bienes que le pertenecen y el menaje; i) conceder el menaje de la vivienda; cuando la mujer se ve obligada a salir del hogar, podrá llevar consigo aquellos bienes que garanticen su bienestar y del grupo familiar; j) remitir a la mujer a un domicilio seguro,³ y trasladará al detenido(a) a una estación policial o se remitirá a la Fiscalía o al Juzgado, con los siguientes documentos: remisión del detenido y recepción de la denuncia.

- Si no es efectiva la detención (porque el supuesto agresor/a no se encuentra en el lugar), el/la policía se encargará de proporcionarle un plan de seguridad (véase anexo).
- Si la víctima presenta lesiones se remite al Consultorio médico del Centro o al Departamento de Medicina forense del Ministerio Público.

De forma general, y como labor preventiva el/la policía puede establecer con las usuarias un plan de seguridad, en especial si han decidido no denunciar el caso (véase anexo).

Consultorio médico

Examen forense

Previo a la evaluación se asigna un número de dictamen, que se consigna en el libro de registro. Se informa a la usuaria sobre el procedimiento por realizar.

Se realiza primero una evaluación preclínica (talla, peso).

Se lleva a cabo un examen físico completo (al tratarse de una mujer agredida).

En caso de abusos sexuales se valora la presencia de lesiones en el área genital, paragenital y extragenital.

Todas las muestras se rotulan y se embalan para enviar a los distintos laboratorios para la práctica de los análisis complementarios a la evaluación médica. Se emite el dictamen de evaluación preliminar en caso de flagrancia o de urgencia, y dictamen definitivo en los demás casos.

3. Artículo 6.1 de la Ley contra la Violencia doméstica.

En el dictamen médico-legal de lesiones deben constar los siguientes datos:

- Elementos comunes
- Autoridad solicitantes
- Número de denuncia
- Número de dictamen
- Fecha de la solicitud
- Fecha y hora del examen
- Nombre completo e identidad de la persona por evaluar
- Sexo
- Estado civil
- Edad
- Fecha de nacimiento
- Ocupación
- Escolaridad
- Lugar de residencia
- Lugar de procedencia
- Nombre y número de tarjeta de identidad del acompañante, si lo hay
- Nombre del médico(a) perito evaluador(a)
- Autorización de la persona por evaluar
- Historia médico-legal
- Narración cronológica de los hechos
- Lugar, fecha y hora de los hechos
- Motivo de evaluación
- Quién o quiénes lo agredieron
- Cuerpo u objetos utilizados
- Tipo y localización de traumas que sufrió
- Atención médica recibida
- Estado anterior en relación con áreas lesionadas
- Antecedentes patológicas
- Antecedentes ginecoobstétricos
- Examen físico
- Interconsultas
- Estudios complementarios
- Comentario médico-legal
- Conclusiones

Atención clínica en salud

Antes de la evaluación se lleva a cabo una entrevista para determinar la historia clínica y la de enfermedades actuales.

- Entrevista

Se deben recoger los siguientes datos:

- Datos generales
- Antecedentes personales (nombre completo, sexo dirección, etc.).
- Patologías: si tiene alta el azúcar, si ha convulsionado.
- Antecedentes familiares, del papá, mamá abuelos
- No patológicos (si fuma)
- Antecedentes ginecológicos (si es mujer)
- Antecedentes hospitalarios quirúrgicos (si ha sido operada)
- Antecedentes hipoalérgicos (alergias a medicamentos, comida).
- Si consulta, el por qué de la visita
- Signos
- Síntomas
- Historia de enfermedades actuales
- Evaluación

Se procede a las siguientes actuaciones:

- Examen físico
- Inspección
- Palpitación
- Auscultación
- Medición
- Se hace una impresión diagnóstica
- Si se tiene duda se manda a hacer un examen
- Tratamiento
- Se receta tratamiento médico o tratamiento quirúrgico

Área de conciliación

La conciliación se lleva a cabo según el siguiente proceso:

- Solicitud de servicio conciliatorio

La usuaria llena el formulario de solicitud de servicio de conciliación, que será revisado por el conciliador(a).

- Citación

Una vez presentada y verificada la conciliación, se citan las partes, señalando día y hora.

La asistencia de las partes es de carácter personal, pudiendo asistir con sus apoderados. Si una de las partes no asiste, deberá excusarse debidamente dentro de los tres

días hábiles siguientes a la fecha de la audiencia. Si quien inasiste no se excusa, el conciliador(a) levantará la constancia que ordena la ley, generando unos efectos procesales en el eventual proceso judicial posterior. Las partes deben presentar fórmulas de acuerdo (hay que recordar que el conciliador no es juez, sino un facilitador de la voluntad de las partes).

- Duración de la audiencia

Se programa un tiempo recomendado de dos horas por audiencia, permitiendo a las partes tener suficiente espacio para agotar las posibilidades de llegar a un acuerdo.

- Inicio de la audiencia

Estando presentes todas las partes, el conciliador(a) las hace pasar a la sala, dándoles la bienvenida de manera cordial.

El conciliador(a) da las gracias por haber asistido a la invitación a conciliar, utilizando técnicas de comunicación que permitan generar empatía y asegurar confianza y amabilidad para desarrollar la conciliación. Les recuerda la confidencialidad del contenido de la audiencia.

Verifica todos los documentos de las partes (tarjeta de identidad, carnet de residencia si procede, Carta Poder y Carné del Colegio de Abogados si las personas vienen con un apoderado legal).

Informa a las partes sobre la naturaleza del proceso, sus deberes y derechos, así como los efectos legales de la conciliación.

- Dirección de la audiencia

La dirección de la audiencia le corresponde al conciliador(a). Las partes deben someterse a unas reglas mínimas para el buen desarrollo de ella: respeto por el uso de la palabra, respeto hacia las partes, disposición del tiempo necesario para llegar a un acuerdo.

El papel del conciliador(a) es facilitar la comunicación entre las partes para que, de forma cooperativa, lleguen a un acuerdo que permita resolver el conflicto de manera satisfactoria para ambas, y sin contravenir al orden público ni a la ley.

- Desarrollo de la audiencia

El conciliador(a) da la palabra a cada una de las partes para que exponga su situación, describa las causas del conflicto y exprese cuál es su petición hacia la otra parte.

El conciliador(a) conduce el diálogo entre las partes, ayudando a que busquen un acuerdo.

Pasado un tiempo prudente, debe orientar el diálogo al cierre de la audiencia, motivando a las partes a llegar a un acuerdo.

- Finalización de la audiencia

Si la audiencia termina por acuerdo, se levantará un acta, firmada por las partes intervinientes y el conciliador(a), la cual tiene plenos efectos legales.

Si la audiencia fracasa, se levantará la constancia pertinente, quedando las partes en plena libertad de acudir a la justicia ordinaria para dirimir el conflicto o firmar un pacto arbitral para que las diferencias sean sometidas a un árbitro, el cual expedirá un fallo (laudo) con los mismos efectos de una sentencia.

El conciliador(a) tiene la facultad de proponer una segunda audiencia si lo considera oportuno.

- Homologación del acta

El acta deberá ser homologada por el juez de la materia competente. Sin este requisito no tendrá efectos legales.

Una vez homologada el acta, se les entregará copia auténtica a las partes.

- Seguimiento del acuerdo

El conciliador(a), con el apoyo del trabajador(a) social, dará seguimiento al cumplimiento de los términos del acuerdo.

Sala de juegos

Se acoge a los niños y las niñas de las usuarias mientras son atendidas en el Centro.

Se fomenta tanto la diversión como la comunicación mediante el juego.

Se valora el proponer juegos/juguetes activos (saltos por ejemplo) para el desahogo del niño o la niña si presenta signos de malestar.

Se pueden organizar juegos colectivos basados en la respiración o las canciones para relajar a niños y niñas.

Se procurará siempre terminar con juegos de concentración para tranquilizarlos y que su madre los pueda recoger en un estado tranquilo.

En todo caso, se procurará el uso de juguetes y materiales recreativos y educativos adaptados a la edad de los niños y las niñas.

Se deben tener previstas meriendas (galletas, yogures, zumos o leche) para poder alimentar e hidratar a los niños y las niñas.

Coordinación interna e informatización

Coordinación interna general

La Coordinación interna general está asegurada por la coordinadora del Centro, quien vela por el cumplimiento de las rutas de atención y derivación establecidas, de los turnos de atención establecidos, verifica la calidad de los servicios y la información que se brinda a las usuarias, realiza las tareas administrativas básicas necesarias para el funcionamiento del Centro, y resuelve los posibles conflictos internos.

El personal del Centro debe acatar sus directivas y reportar cualquier incidente con una usuaria o con otro/a profesional.

Coordinación entre los servicios

Cada profesional tiene acceso al sistema de información compartido, mediante contraseña asignada por el informático.

Para cada usuaria atendida debe registrar los datos requeridos por el sistema que no estén cumplimentados y anotar la atención realizada, así como la remisión interna a otra área del Centro o la derivación externa a una institución u organización colaboradora cuando proceda.

Recomendaciones de seguridad

Por la asistencia que presta el personal del Centro a la víctima, el agresor/a puede identificarla como enemigo/a. Por ese motivo, se debe respetar el plan de seguridad del Centro y se recomienda también:

- Estar pendiente de que al salir del Centro u otro lugar de trabajo, nadie la siga.
- Evitar contacto con el agresor, no aceptar reunirse con él (salvo en el caso de conciliación).
- Tener en cuenta lo contenido en el plan de seguridad que se da a las usuarias.

ANEXOS

1. Glosario de acrónimos

INAM: Instituto Nacional de la Mujer

INFOP: Instituto Nacional de Formación Profesional

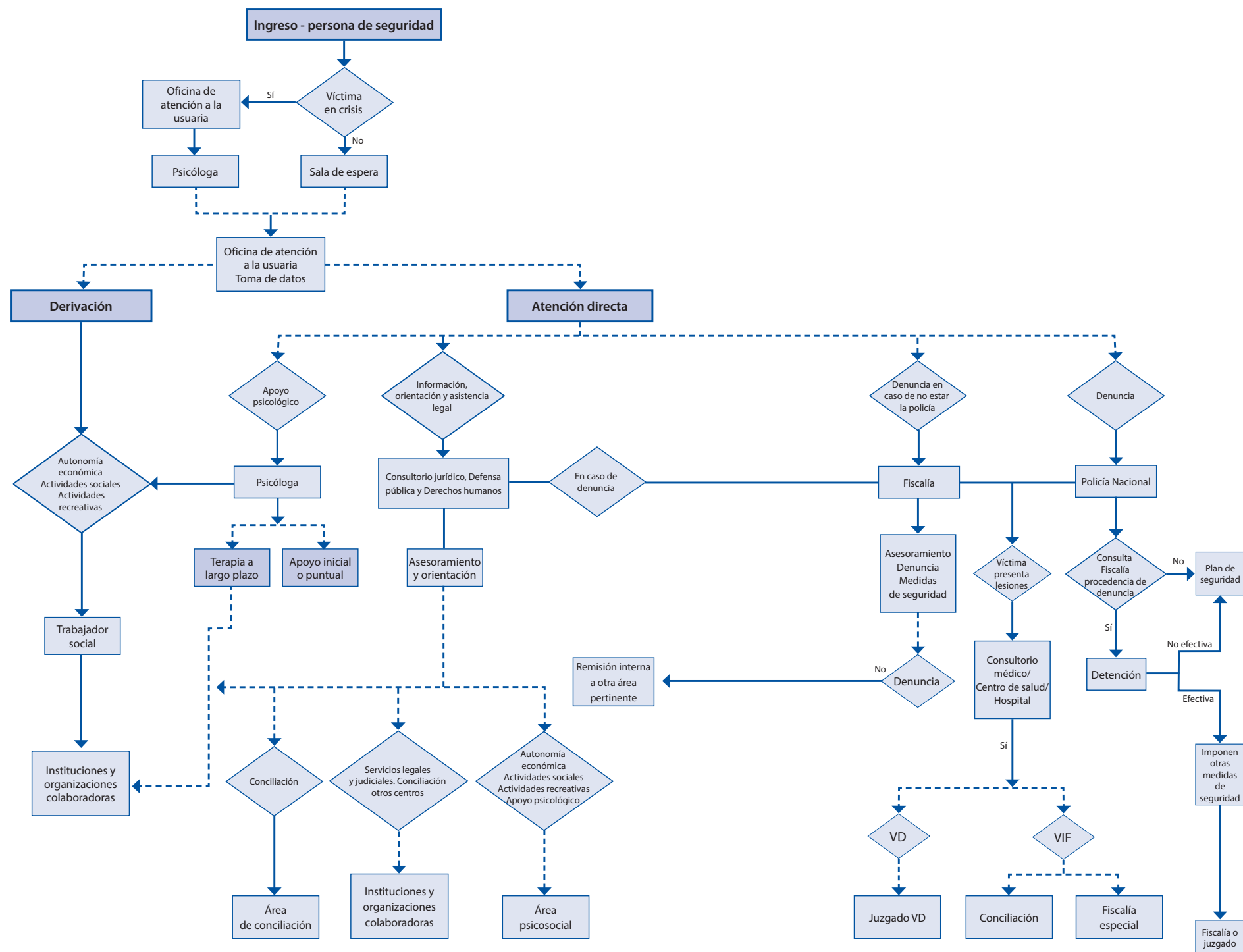
OMM: Oficinas Municipales de la Mujer

UMEP: Unidades Metropolitanas de Prevención e Intervención contra el Crimen

VD: Violencia Doméstica

VIF: Violencia Intrafamiliar

2. Ruta de atención



3. Cuadro de referencia de los servicios por derivación

Servicios	Institución u organización colaboradora
Servicios legales y judiciales	<p>Poder Judicial. Tel.: 2202-5500</p> <ul style="list-style-type: none"> Juzgado Violencia Doméstica. Tel.: 2202-5234 Juzgado penal. Tel.: 2225-5230 Juzgado de la niñez y la adolescencia. Tels.: 2238-6692; 2236-8400 <p>Ministerio Público. Tel.: 2221-3099 Ext. 3451 (Fiscalía de la Mujer); 2221-1548 (área de Instrucción de la Fiscalía de la Mujer); 2202-5236 (Unidad contra la Violencia Doméstica)</p> <p>Policía Nacional. Tel.: 911.</p> <ul style="list-style-type: none"> UMEP 1: Subcomisionado Otoniel Castillo Lemus. Tel.: 2237-8540, 9999; Los Dolores. Tel.: 2220-7217; Estación El Edén. Tel.: 22209-0900; Estación El Manchen. Tel.: Estación San Miguel. Tel.: 2221-1683 UMEP 2: Subcomisionado Orvin Alexis Galos. Tel.: 3333-5022; Estación de Belén. Tel.: 2223-7526; Estación La San Francisco. Tel.: 2209-1122 UMEP 3: Subcomisionado Osman Fabriel Diaz Santos. Tels.: 3399-4735 y 9834-5785; Estación La Granja. 2225-6767 UMEP 4: Subcomisionado Ramón Banegas. Tels.: 9950-0275, 9777-7017 y 2228-4800; Col. La Kennedy. Tel.: 2228-4800 <p>INAM. Tel.: 22907-300-10</p> <p>Consultorio del Pueblo (Alcaldía). Tels.: 2239-5524 ; 2231-1258</p> <p>Consultorios jurídicos gratuitos de las Universidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> Universidad Tecnológica de Honduras (UTH). Tel.: 2232-4419 Universidad Católica (Unicah). Tel 2232-5788 Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH). Tel.: 2257-3695
Mecanismos alternativos de solución de conflictos	<p>Centro de Conciliación Penal (Poder Judicial). Tel.: 2225-5230</p> <p>Centro de conciliación del Consultorio de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Tel.: 2257-3695 (Abog. Víctor Valladares)</p> <p>Centro de Conciliación de Colegios de Profesionales.</p>
Examen forense o evaluación médica	<p>Clínica forense de Medicina Legal del Ministerio Público. Tel.: 22255458-64</p> <p>Centros de Salud (Región Sanitaria Metropolitana de Tegucigalpa MDC):</p> <ul style="list-style-type: none"> Dr. Odilon Renderos (Barrio Villa Adela). Tel.: 2225-0658 Dr. Carlos Romero (Barrio El Bosque). Tel.: 2222-1756 Dr. Manuel Larios Silva (Barrio El Manchen). Tel.: 2222-1760 Dr. Alonso Suazo (Barrio Morazan). Tel.: 2265-2549) San Benito (Colonia Los Pinos). Tel.: 2291-3916 Las Crucitas (Barrio las Crucitas). Tel.: 2223-8661
Protección temporal en domicilio seguro	<p>Asociación Calidad de Vida. Tel.: 2221-7274</p> <p>Casa Nova, Tegucigalpa. Tel.: 2221-7274</p> <p>Casa Hogar, Santa Rosa de Copán. Tel.: 2443-3622</p> <p>Centros de Atención Integral a la Mujer (CAIM). Chuloteca. Tel.: 9600-6025; Juticalpa. Tel.: 2785-6144.</p> <p>Casa IXCHEL, La Ceiba. Tel.: 3257-1197</p> <p>Luceitas, San Pedro Sula. Tel.: 2550-1337</p>

Servicios	Institución u organización colaboradora	
Protección temporal en domicilio seguro	Hogar Crea, Tegucigalpa (mujeres con problemas de drogadicción, riesgo social). Tel.: 2233-0233	
	Casa Renacer, Tegucigalpa (VIH). Tel.: 2238 9307; 2250-2941	
	Casa Zulema, Valle de Ángeles (VIH). Tel.: 2766-2086, 9857-6888	
	Asociación Pueblo Franciscano de Muchachos y Muchachas (Apufram), Comayagua (madres solteras). Tel.: 777- 2415	
Apoyo psicosocial	Consejerías de Familia (Región Sanitaria Metropolitana de Tegucigalpa MDC).	
	<ul style="list-style-type: none">• Dr. Odilon Renderos (Barrio Villa Adela). Tel.: 2225-0658• Dr. Carlos Romero (Barrio El Bosque). Tel.: 2222-1756)• Dr. Manuel Larios Silva (Barrio El Manchen). Tel.: 2222-1760• Dr. Alonso Suazo (Barrio Morazan). Tel.: 2265-2549• San Benito (Colonia Los Pinos). Tel.: 2291-3916• Las Crucitas (Barrio Las Crucitas). Tel.: 2223-8661	
	Asociación Calidad de Vida. Tel.: 2221-7274	
	Visitación Padilla. Tel.: 2238-4659	
Autonomía económica	INAM. Tel.: 2290-7300-10	
	INFOP. Tel.: 2230-2433; 2230-2914; 2230-2088	
	Asociación Calidad de Vida. Tel.: 2221-7274	
	INTUR. Tel.: 2290-0500	
	OMM:	
	Municipios Fco. Morazán	Coordinadora OMM
	<ul style="list-style-type: none">• Distrito Central• Alubaren• Cedros• Curaren• El Porvenir• Guaimaca• La Libertad• La Venta• Lepaterique• Maraita• Marale• Ojojona• Orica• Sabanagrande• San Antonio de Oriente• San Buenaventura• San Ignacio• San Juan de Flores• Santa Ana• Santa Lucia• Talanga• Tatumbla• Valle de Ángeles	<ul style="list-style-type: none">Myriam Domínguez de Guillen. Tel.: 9873-8587Irma Leticia Ramírez Reyes. Tel.: 9606-0488Kathy Yamileth Zavala. Tel.: 9894-3583Nelly Munguía MartínezLourdes Suyapa SánchezMarlén Xiomara Reyes. Tel.: 9882-2022Martha Estela MedranoSandra Maribel Torres. Tel.: 99683246Yesenia Milixa AmadorNolvía Idalia Flores. Tel.: 9710-8340Eudocia Yamileth Montes. Tel.: 9914-2314 / 3316-6683Mirian Valladares. Tel.: 3179-0777Zenia Yamileth Raudales. Tel.: 9641-9003Ana Yessenia Gutiérrez. Tel.: 9680-5653Rosa Amada Gonzales. Tel.: 2776-6116Viena Janeth Castillo. Tel.: 9834-8893Ada Maritza Zuniga. Tel.: 99626279Soraya Ninoska Baiza. Tel.: 9960-7486Delmy Maribel Ávila. Tel.: 9951-1375Glenda Andrades. Tel.: 2779-0404 / 3141-5124Diana Orellana. Tel.: 95502163Brenda Aracely Ramos Maldonado. Tel.: 9757-8796; 9840-3252María Erminia Reyes. Tel.: 9734-0158

Servicios	Institución u organización colaboradora
Autonomía económica	<ul style="list-style-type: none"> Villa de San Francisco Katia Patricia Pérez. Tel.: 9628-1875 Vallecillo Dhorca Elizabeth Rodríguez. Tel.: 9831-0491
Actividades sociales y recreativas	<p>Secretaría de Cultura, Artes y Deportes. Tel.: 2235-4715</p> <p>Asociación Calidad de Vida. Tel.: 2221-7274</p> <p>Visitación Padilla. Tel.: 2238-4659</p>
Terapia individual o colectiva	<p>Consejerías de Familias (Región Sanitaria Metropolitana de Tegucigalpa MDC):</p> <ul style="list-style-type: none"> Dr. Odilon Renderos (Barrio Villa Adela). Tel.: 2225-0658 Dr. Carlos Romero (Barrio El Bosque). Tel.: 2222-1756) Dr. Manuel Larios Silva (Barrio El Manchen). Tel.: 2222-1760 Dr. Alonso Suazo (Barrio Morazan). Tel.: 2265-2549) San Benito (Colonia Los Pinos). Tel.: 2291-3916 Las Crucitas (Barrio las crucitas). Tel.: 2223-8661 Visitación Padilla. Tel.: 2238-4659
Ludocentro	<p>Consultorio de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras.</p> <p>Tel.: 2257-3695</p>

4. Descripción de los servicios prestados por instituciones y organizaciones colaboradoras

Institución u organización	Servicios	Beneficiarios/as
Calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Protección temporal en domicilio seguro • Apoyo social • Apoyo psicológico • Apoyo legal • Apoyo en salud • Intervención en crisis • Plan de protección • Consejería individual y familiar • Trabajo preventivo en las comunidades • Terapia ocupacional y formación para el trabajo • Reforzamiento escolar a los niños y las niñas • Charlas para Formación Humana 	Mujeres sobrevivientes de violencia de género y sus hijos/as adolescentes que no estén comprendidas en las siguientes excepciones: mujeres con problemas de drogadicción, alcoholismo, pacientes psiquiátricas, mujeres emocionalmente incapacitadas para hacerse cargo de sus hijos e hijas, mujeres relacionadas con maras y narcoactividad (ellas o sus compañeros), mujeres que no tengan un lugar dónde regresar luego de su estadía en un domicilio seguro, mujeres que traigan niños o niñas con problemas psiquiátricos.
Consejerías de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención y tratamiento de casos de violencia intrafamiliar, de violencia sexual mediante: • Grupos de apoyo y psicoterapia, con duración de 2 meses (8 sesiones) • Entrevista individual semanal para evaluación situación mediante escucha activa (problemas personales, familiares, cumplimientos o incumplimientos de las medidas impuestas por la juez competente) • Atención médica si el caso lo requiere por problemas de salud • Información, orientación y asesoría legal, acompañamiento si es necesario, seguimiento de la denuncia 	Mujeres, niños y niñas (y hombres)
Consultorio jurídico UNAH	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia legal gratuita en derecho de familia, derecho laboral, derecho civil, derecho civil no contencioso, derecho penal, derecho administrativo, violencia doméstica, contencioso administrativo, interposición de recursos, métodos alternos de resolución de conflictos 	Personas de escasos recursos económicos
INAM	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Prevención de violencia: • Asesoría Legal • Asesoría económica (emprendedurismo) • Derivaciones para atención psicológica 	Mujeres sobrevivientes de violencia
INFOP	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional en artesanía, turismo, hotelería, industria, agricultura. • Programas y proyectos especiales (por ejemplo jóvenes en riesgo de exclusión, etc.) • Banco de Empleo 	Hondureñas y hondureños

Institución u organización	Servicios	Beneficiarios/as
OMM	<ul style="list-style-type: none"> • Formación • Apoyo y participación en la organización de redes de mujeres y grupos productivos 	Mujeres que residen en el municipio
Visitación Padilla	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento en materias relacionadas con la situación de violencia (denuncia, alimentos, domicilio seguro, etc.) • Terapias individuales y colectivas • Acompañamiento y seguimiento de casos • Apoyo para actividades sociales y recreativas 	Mujeres sobrevivientes de violencia

5. Test de riesgo

Preguntas a la usuaria				Sí	No
Las respuestas a estas preguntas pueden ser deducidas del relato hecho por la usuaria, o formulándole directamente las preguntas si fuera necesario.					
1	¿Tu pareja/expareja te hizo daño?				
2	¿A veces te sientes como si hubieras hecho algo malo o piensas que es normal que te trate así?				
3	¿Te sientes aislada, como si no hubiera ningún sitio a dónde ir para pedir ayuda, ni nadie que te pudiera creer?				
4	¿Has perdido todo el respeto o amor por tu pareja?				
5	¿Alguna vez tu pareja te ha amenazado con quitarte la vida si lo abandonas?				
6	¿Has pensado que la muerte de tu pareja es la solución a tu problema?				
7	¿Has tenido ideas suicidas?				
8	¿Alguna vez tu pareja te ha amenazado con quitarte a tus hijos(as)?				
9	¿Has sido forzada por alguien a hacer algo que no querías hacer?				
10	¿Alguna vez has sido atendida por un profesional de salud mental?				
11	¿Tienes miedo de contarle a la gente lo que está ocurriendo en tu vida?				
12	Opinión del profesional: ¿Cómo se observó a la víctima?				
	Llanto fácil		Ansiosa		Triste
	Problemas de atención		En crisis		Desesperada
	Temerosa		Insegura		Intranquila
	Confusa		Impotente		Indiferente
	Avergonzada		Ideas suicidas		Fatiga
	Trastornos del sueño				
13	Opinión del profesional: situación de dependencia			SÍ	NO
	Emocional		Económica		
14	Opinión del profesional: riesgo alto			SÍ	NO
	Riesgo de muerte		Riesgo de depresión		Riesgo de suicidio

6. Plan de seguridad

a) Seguridad en la casa

- Cambiar cerradura.
- Buscar trancas para puertas y ventanas.
- Instalar luz exterior para ver quién está ahí.
- Indicarle a los hijos/as usar teléfono, marcar número de emergencia o familiar.
- Hablar con alguna vecina de confianza para que le avisen si ven la expareja/agresor merodeando por extorsión.
- Si debe tener contacto telefónico con el agresor, puede hacerlo con una amiga o vecina presente o ponerlo en alta voz.

b) Seguridad fuera de la casa

- Pedir a alguien de confianza que la acompañe, sobre todo de noche.
- No tomar siempre la misma ruta.
- No ir siempre a la misma pulpería a la misma hora.
- Pedir a compañero/a de trabajo que le acompañe hasta el bus, taxi, carro.
- Si la mujer accede a hablar con el agresor, nunca hacerlo en privado, siempre en público y acompañada.
- Si maneja, siempre comprobar que no hay nadie en el carro antes.

c) En el caso de una orden de alejamiento

- Hacer varias copias de la orden en caso de extravío. Dejar una copia en el trabajo, en la escuela de las hijas/os, tener siempre una en el bolsillo o bola.
- Avisar en el trabajo, iglesia, etc., que tiene orden de alejamiento contra la expareja/agresor y que si la ven por allá llamen a la policía.
- Guardar pruebas de que el agresor no respeta la orden, por ejemplo, llamadas, mensajes, visitas, testigos.
- Tener listo el número de teléfono y nombre de la/el fiscal encargado/a del caso para denunciar la violación de la orden.

d) En caso de querer dejar la relación con la pareja

- Es el momento de mayor peligro.
- Preparar bolsa con ropa, documentos importantes, copia de llaves, dinero, números de teléfono.
- Dejar la bolsa con alguien de confianza.
- Planificar dónde irá, quién le puede acoger con sus hijos/as, quién le puede prestar dinero.
- Tener un número de contacto para protección temporal en domicilio seguro.

- Si la mujer tiene celular, debe vigilarlo en todo momento para que la pareja no vea los números que ella marcó.
- No levantar ninguna sospecha ante la pareja, no debe comunicarle su intención de dejar la relación.

e) Seguridad frente a un acto violento

- Moverse hacia un lugar seguro, cuarto con puerta o ventana.
- Salir de la cocina, baño, garaje, lugares peligrosos.
- Darle al agresor lo que quiere, para protegerse, usar intuición y sabiduría.
- Usar códigos con hijos(as), vecina para pedir ayuda.
- Agarrar bolsa lista con llaves, ropa, dinero, documentos, números de teléfono.
- Salir corriendo y gritar "AYUDA".
- Practicar plan con los hijos(as).

f) Documentos y objetos importantes

- Cédula de identidad.
- Acta de nacimiento mujer de sus hijos(as).
- Actas de nacimiento.
- Carnet de vacunas.
- Dinero.
- Tarjetas de banco.
- Pruebas de antecedentes por violencia doméstica o pruebas de los actos de violencia (fotografías de lesiones, moretones, lista de testigos, informes médicos, etc.). Copia de la orden de alejamiento si la hay.
- Llaves de casa, carro.
- Licencia de manejo.
- Medicina.
- Pasaporte.
- Documentos legales importantes: documentos de las propiedades, alquiler, hipoteca, títulos de propiedad; documentos de las deudas, préstamos; acta de matrimonio, acta de divorcio).
- Informes médicos niños/as.
- Direcciones y teléfonos importantes (servicios de emergencia sanitaria y policial, Fiscalía, personas de confianza).
- Fotografías familiares.
- Joyas, objetos de valor especiales de sus hijas/os.

PARTE TERCERA
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 del Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem), quienes, según lo dispuesto en el artículo 26 del Reglamento interno del Centro, deben recibir una inducción antes de la toma de funciones.

El formador/a tiene el siguiente perfil:

- Formador/a reconocido/a como tal por la Escuela Judicial, entre ellos/as los que forman parte de las instituciones integrantes de la Comisión de seguimiento de la aplicación de la Ley contra la violencia doméstica (o Comisión técnica), preferentemente los/las que fueron capacitados en el marco del programa EUROsocial II y recibieron la calificación de apto/a.
- Sensibilizado/a en la temática de violencia contra las mujeres.

El objetivo de la capacitación es *fortalecer las competencias de los profesionales para orientar, asistir y proteger a las mujeres víctimas de violencia usuarias del Caprodem*, en el marco de una actuación coordinada, rápida, integral e 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 o organizaciones de la sociedad civil, tanto a nivel interno del Centro como con el exterior.

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 facili-

tado por técnicas didácticas dinámicas e interactivas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.

La capacitación consta de 5 módulos, con objetivos propios. Incluyen recomendaciones para los formadores/as (señalados 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 Caprodem

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 usuarias del Caprodem, por medio del último ejercicio, que consiste en una simulación 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 políti-*

cos 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 tomó conciencia de 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** de tipo *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 Honduras

Universales

Instrumento	Ratificado en
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	1997
Segundo Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y políticos destinado a abolir la pena de muerte	2008
Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes	1996 (adhesión)
Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes	2006
Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas	2008
Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la mujer	1983
Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial	2002 (adhesión)
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	1981
Convención Internacional sobre la protección de derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares	2005 (adhesión)
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	2002 (adhesión)
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 (adhesión)
Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad	2008
Convenio 169 sobre "Pueblos Indígenas y Tribales en Países independientes".	1995

Regionales

Instrumento	Ratificado en
Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)	1977
Protocolo adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales (Protocolo de San Salvador)	2011 (adhesión)
Protocolo adicional a Convención Americana sobre Derechos Humanos relativo a la pena de muerte	2011 (adhesión)
Convención Interamericana sobre desaparición forzada de personas	2005
Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad	2011 (adhesión)
Convención Interamericana sobre la concesión de derechos civiles a la mujer	1955
Convención Interamericana sobre la concesión de derechos políticos a la mujer	1955 (adhesión)
Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención Belém do Pará)	1995

2. Acceso a la Justicia de personas en condición 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 Caprodem nació de la voluntad conjunta del Estado y de organizaciones de la sociedad civil de luchar contra la discriminación, mejorando los servicios de justicia y empoderando a las mujeres.

3. Protección y asistencia a las mujeres víctimas de violencia

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

Entrevista con la magistrada Rosa de Lourdes Paz Haslam en el siguiente enlace (duración de unos 4 minutos):

<http://capacity4dev.ec.europa.eu/article/overcoming-social-inequality-highlights-brazil-and-honduras-eurosocial> (o <https://www.youtube.com/watch?v=UZIYJcFjadM>)

Ejercicio 1. Palabras clave

Hacer un listado con los participantes de los términos que se consideran importantes (basándose en el texto de introducción y la entrevista).

★ *Ejemplo de palabras clave: grupo vulnerable, protección, atención, efectividad, derechos, coordinación interinstitucional e intersectorial, sociedad civil, impacto.*

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 tener varias formas, según los actos o hechos que se cometen hacia la mujer, o el contexto en el que se produce.

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

La Ley contra la violencia doméstica (1997, 2005) , artículo 5:

Se consideran formas de violencia:

- **Violencia física:** toda acción u omisión que produce un daño o menoscabo a la integridad corporal de la mujer, no tipificada como delito en el Código Penal.
- **Violencia psicológica:** toda acción u omisión cuyo propósito sea degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de la mujer, por medio de la intimidación, manipulación, amenaza directa o indirecta, humillación, aislamiento, encierro o cualquier otra conducta u omisión que implique un perjuicio en el desarrollo integral o la autodeterminación de la mujer, o que ocasione daño emocional, disminuya la autoestima, perjudique o perturbe el sano desarrollo de la mujer, ejerciendo actos en descrédito de la mujer o menosprecio al valor personal o dignidad, tratos humillantes o vejatorios, vigilancia, aislamiento, insultos, el chantaje, degradación, ridiculizar, manipular, explotar o amenazar con el alejamiento de los(as) hijos(as), entre otras.
- **Violencia sexual:** toda conducta que entrañe amenaza o intimidación que afecte la integridad o la autodeterminación sexual de la mujer, tal como las relaciones sexuales no deseadas, la negación a anticoncepción y protección, entre otras, siempre que dichas acciones no se encuentren tipificadas como delito en el Código Penal.
- **Violencia patrimonial o económica:** todo acto u omisión que implica pérdida, transformación, negación, sustracción, destrucción, retención de objetos, documentos personales, bienes, muebles e inmuebles, valores, derechos o recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer o del grupo familiar, incluyendo el menoscabo, reducción o negación que afecten los ingresos de la mujer o el incumplimiento de obligaciones alimentarias.

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 denomina *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 (1997, 2005), artículo 5:

- Se entiende por *violencia doméstica* todo patrón de conducta asociado a una situación de ejercicio desigual de poder que se manifiesta en el uso de la violencia física, psicológica, patrimonial o económica y sexual.
- Se entiende por ejercicio desigualdad de poder toda conducta dirigida a afectar, comprometer o limitar el libre desenvolvimiento de la personalidad de la mujer por razones de género.

Código penal - Artículos 179 A. relativo a la violencia intrafamiliar:

- Quien emplee fuerza, intimidación o haga objeto de persecución a un cónyuge o excónyuge, a la persona con quien conviva o haya mantenido una relación concubinaria o a aquella quien haya procreado un hijo, con la finalidad de causarle daño físico o emocional o para dañar su bienes, será sancionado con reclusión de uno (1) a tres (3) años, sin perjuicio de la pena que corresponda a la lesiones o daños causados.

Código penal - Libro II, Título II:

- Son *Delitos contra la libertad e integridad física, psicológica y sexual de las personas*, entre otros: delito de violación, actos de lujuria, estupro, delito de incesto, rapto, hostigamiento sexual, delitos de explotación sexual y comercial (proxenetismo, trata de personas).

★ *Para contextualizar las definiciones, proporcionar a los participantes estadísticas actualizadas desagregados por tipos de violencia, como los delitos contra la libertad sexual y la honestidad ingresados en los Tribunales de sentencia (violación, actos de lujuria, estupro, incesto, rapto, hostigamiento sexual, explotación sexual, trata de personas, rapto, proxenetismo), y delitos contra la mujer ingresados en los Tribunales de sentencia (violencia intrafamiliar, homicidios, asesinatos, parricidios). El CEDIJ produce esos datos estadísticos.*

Ejercicio 2. Quiz: ¿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 todos y todas 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

Entre enero y agosto de 2013, la Fiscalía Especial de la Mujer del Ministerio Público registró en Tegucigalpa 1.387 denuncias (entre las distintas instituciones habilitadas a recibir denuncias), y se impusieron 895 sanciones por violencia doméstica. [Ministerio Público, Unidad Técnica de Reforma Penal, Área de Violencia]

Entre enero y septiembre de 2013, ingresaron en el Juzgado de letras contra la violencia doméstica 4.082 casos de violencia doméstica hacia la mujer (496 hacia el hombre). [Unidad de Estadística del CEDIJ]

3. El consumo de alcohol y drogas es causa 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/abusador.

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 esa 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:



Fuente: Ministerio Público, *Género, justicia y derechos humanos. Manual de capacitación*, Honduras, 2011.

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 agresiones 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 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 Honduras, 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 **derechos específicos** de la mujer y de la niña, amparados por numerosos instrumentos jurídicos internacionales, ratificados por Honduras.

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), 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 femicidio.

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 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 intencionadamente 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 (OMS) 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 Honduras se modificaron leyes para eliminar toda clase de discriminación con la mujer y se aprobaron otras específicas para sancionar y erradicar la violencia de género (véanse textos legales citados en los Módulos 2 y 4).

Algunos derechos específicos de las mujeres reconocidos por la legislación hondureña

- ***Derecho a la educación y derechos laborales:*** el artículo 28 de Ley de oportunidades para la mujer dispone que el Estado garantizará la formación integral e igualitaria de mujeres y hombres, y en esa línea de facilitar las oportunidades de trabajo de la mujer, preservando y fortaleciendo el sistema de salas cunas y guarderías infantiles. El artículo 51 dispone que el Estado y los actores sociales promoverán la protección efectiva de la mujer durante su embarazo y el periodo posnatal, adoptando medidas estrictas orientadas a eliminar la discriminación en el empleo y asegurar su estabilidad laboral y prohibir el desempeño de ciertos tipos de trabajo que afecten su salud.
- ***Derechos políticos:*** El artículo 103 ss de la Ley Electoral consagra el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ejercicio de los derechos ciudadanos. El artículo 81 de Ley de oportunidades para la mujer dispone que para lograr la participación efectiva de la mujer, se establece una base de treinta por ciento (30 %) en forma progresiva, hasta lograr la equidad entre hombres y mujeres, aplicable en lo relativo a los cargos de dirección de los partidos políticos, diputados propietarios y suplentes al Congreso Nacional, al Parlamento Centroamericano, alcaldes y alcaldesas, vicealcaldes y regidores en posición elegibles de conformidad con una escala basada en los resultados de tres elecciones precedentes.
- ***Derechos económicos:*** el artículo 71 de Ley de oportunidades para la mujer dispone que el Estado evaluará las necesidades de vivienda de la mujer, estimulando el diseño y la aplicación de proyectos innovadores que promuevan el acceso de la mujer a los servicios y medios de financiamiento.
- ***Derechos sexuales y reproductivos:*** se define como la 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. El artículo 19 de Ley de oportunidades para la mujer dispone que la mujer debe ejercer sus derechos reproductivos y de común acuerdo con su pareja, decidir sobre el número de hijos e hijas y al espaciamiento de sus embarazos.

3. Los derechos específicos de las niñas

Las mujeres adultas no son las únicas víctimas de la violencia, sino 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).

★ *Concluir con una sesión 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

Para favorecer la empatía con la mujer y entenderla mejor, pasar dos vídeos sobre la temática:

- Para entrar en la materia, el dibujo animado corto de la campaña educativa de la Corte Suprema de Justicia sobre Acceso a la Justicia y violencia doméstica. (Duración: 2mn10).

★ *Intercambiar reacciones brevemente con los participantes.*

- Para profundizar, pasar extractos de la película española *Te doy mis ojos*, de Icíar Bollaín (2003).

★ *Primero pasar la escena en la que la protagonista entra en una Comisaría (minuto 1h 28mn 37s o capítulo 11 del DVD, pasando 3mn 22s).*

★ *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 1h 25mn 15s 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.*

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

Ejercicio 3. Factores que obstaculizan el acceso de las mujeres a la justicia y a sus derechos

Instrucciones: se conforman 3 o 4 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 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.
- Procesos judiciales burocratizados y lentos. Tecnicidad del lenguaje jurídico.
- 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.

★ *Hacer el enlace con el Caprodem, que fue creado para remover esas barreras.*

2. Textos legales que pretenden contribuir a mejorar el acceso a la justicia

Los instrumentos jurídicos internacionales y regionales específicos también consagran 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 (art. 2.c de la CEDAW, arts. 4.g y 7.f de la Convención 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 82 de la Constitución Política de Honduras consagra la inviolabilidad del derecho de defensa: “Los habitantes de la República tienen libre acceso a los tribunales para ejercitar sus acciones en la forma que señalan las leyes”. El artículo 83 garantiza a los pobres, los menores y los incapaces la “*asistencia legal* y representación jurídica en la defensa de su libertad individual y demás derechos”, por medio de los defensores públicos.

Según lo dispuesto en la Ley contra la violencia doméstica, la presentación de una denuncia e imposición de medidas de seguridad a las que se refiere esta Ley, no requiere la representación de un profesional del derecho (art. 4), y, por otra parte, los jueces que conozcan de otras materias deben dar *prioridad a las denuncias de violencia doméstica* (art. 19).

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 Caprodem

El objetivo del Módulo es ser capaces de *coordinar respuestas con otras instituciones públicas u organizaciones de la sociedad civil, tanto a nivel interno del Centro como con el exterior.*

El Caprodem fue impulsado por la Comisión de seguimiento de aplicación de la Ley contra la violencia doméstica con el apoyo técnico la cooperación internacional (programa EUROSociAL II), con el propósito de crear un Centro que preste servicios de orientación y asistencia integral a mujeres víctima de violencia en Honduras.

El primer Centro de atención y protección de los derechos de las mujeres (Caprodem) fue inaugurado el 3 de marzo de 2014 en Tegucigalpa.

1. Competencia

La población beneficiaria del Caprodem son las mujeres víctimas de violencia.

Les ofrece asistencia y apoyo especializado mediante orientación y asesoría técnico-jurídica.

Su valor añadido es ser un centro interinstitucional y pluridisciplinar, dedicado a las mujeres víctimas de violencia, en todas sus manifestaciones, que ofrece una atención integral, con garantías de privacidad y confidencialidad.

El Caprodem presta servicios por atención directa y por derivación, es decir, facilitando el contacto y la coordinación con instituciones u organizaciones colaboradoras.

Servicios prestados por atención directa (art. 3 del Reglamento interno del Caprodem):

- Información.
- Orientación: básica e información sobre sus derechos.
- Asistencia legal: consultas jurídicas, acompañamiento, defensa, denuncia, solicitud e imposición de medidas de seguridad.
- Apoyo psicosocial.
- Evaluación forense.
- Atención clínica en salud.

Servicios prestados por derivación (art. 4 del Reglamento interno):

- Servicios legales y judiciales.
- Mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Examen forense o atención clínica.
- Protección temporal en domicilio seguro.
- Apoyo psicosocial.
- Fomento a la autonomía económica: apoyo para la inserción profesional.
- Actividades sociales y recreativas.
- Terapias individuales y colectivas.
- Ludoterapia.

2. Organización

★ *Repartir el mapa de la distribución del local en el que tiene su sede el Caprodem, y donde queda señalada cada área.*

★ *Recaltar que el Reglamento contiene una descripción de cada puesto, con funciones y requerimientos mínimos.*

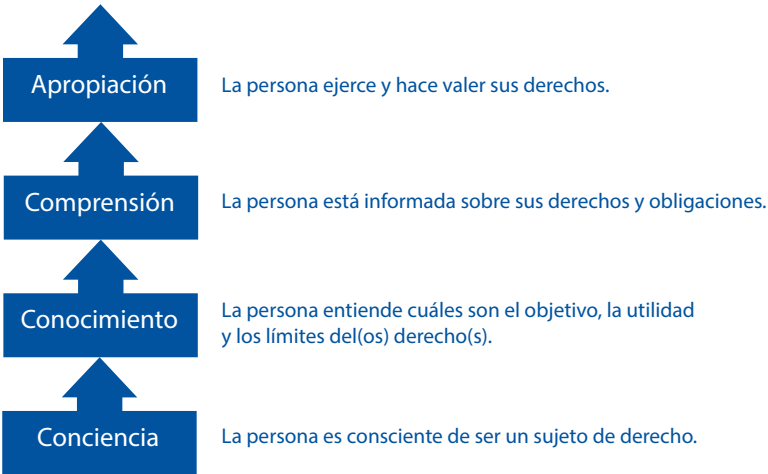
Área (Art. 6 del Reglamento interno)	Personal (Título IV del Reglamento interno)
Recepción: Oficina de atención a la usuaria + Sala de espera	Una persona de atención a la usuaria Dos personas de seguridad interna
Coordinación	Una coordinadora
Área psicosocial	Dos psicólogo(a)s Un trabajador(a) social
Consultorio jurídico, Defensa Pública y DDHH	Abogados(as) (incluso pasantes) Un defensor(a)
Fiscalía	Un fiscal Un asistente(a)
Consultorio médico	Un médico forense Un médico clínico
Policía nacional	Dos policías
Sala de juegos	Un psicólogo(a)
Oficina de infotecnología	Un informático(a)
Sala multiuso	Sin personal asignado. Acceso por medio de la coordinadora.
Espacios comunes: Bodega Área de café/cocina Baños	Sin personal asignado
	Personal de apoyo: Un conductor Un técnico(a) de mantenimiento Un asistente(a) de limpieza

3. Principios generales de actuación



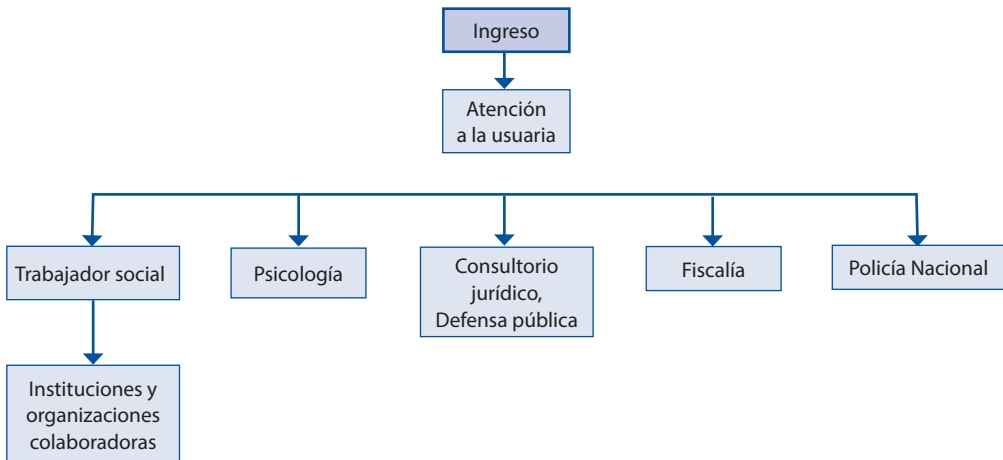
★ Remitir a los participantes a las páginas de la Guía de atención en las que vienen explicados esos conceptos (ver Parte segunda).

PERSONA EMPODERADA



4. Ruta de atención

★ *Proyectar el esquema siguiente y describir la ruta de atención con la ayuda del flujograma que se encuentra en la Guía de atención (Anexo 2, p. 17), y teniendo en cuenta la descripción detallada de los pasos por seguir que viene en la Guía (pp. 5 y ss.).*



Ejercicio 4. Simulación

El ejercicio tiene como propósito familiarizar a los participantes con la metodología de intervención y los formularios del Caprodem. Deberán apoyarse en los conocimientos adquiridos durante la capacitación, así como en la Guía de atención del Caprodem para comprobar los pasos que debe seguir según su puesto.

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:

- Las necesidades de la mujer que está siendo atendida.
- Las recomendaciones que se le brindan.
- 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 la Guía de atención.*

★ *Para la realización del ejercicio se deben prever copias en papel de los formularios del Centro (ficha de entrada, test de riesgo, ficha de seguimiento, 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 evaluando las posibles dudas.

Enunciados:

Grupo A

Una mujer embarazada, madre de dos niños menores de edad, llega al Caprodem quejándose de las peleas, amenazas, insultos y empujones continuos por parte de su marido. Confiesa que desea separarse de él pero que no sabe cómo hacerlo ni adónde ir (ella no trabaja).

Grupo B

Llega al Caprodem una mujer muy alterada, con la ropa rasgada. Dice que su jefe la ha obligado a tener relaciones sexuales (ella trabaja en un bar del centro de la ciudad).

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 y incluir todas las propuestas.

1. Las formas de violencia denunciabales 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. ¿Cómo sé que una mujer está empoderada?
- a) Si sabe a qué institución o servicio acudir para hacer valer un derecho.
 - b) Si vuelve al Caprodem.
10. Poner en orden el proceso de empoderamiento
- a) Conocimiento.
 - b) Apropiación.
 - c) Comprensión.
 - d) Conciencia.

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. A. Si una persona acude al Caprodem para una consulta similar a la que ya hizo en un momento dado entonces no ha cumplido el proceso de empoderamiento. Si sabe a qué institución acudir porque se lo han explicado en el Caprodem y acude a la misma, entonces ha mejorado su autonomía.

10.D > A > C > B. (Ver pirámide en el punto 3.).

Material adicional para entregar

- Reglamento interno del Caprodem.
- Guía de atención del Caprodem.
- Formatos del Caprodem: ficha de entrada, test de riesgo, ficha de seguimiento, nota de remisión, encuesta de satisfacción, encuesta de evaluación a los 2 meses, encuesta de satisfacción a los 10 meses).

Bibliografía

Caprodem, Reglamento interno y Guía de atención.

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.

Ministerio Público, Fiscalía Especial de la Mujer, *Compendio de leyes sobre los derechos de la mujer, Ley contra la violencia doméstica y su Protocolo de Aplicación*, 2012.

PARTE CUARTA
**Estrategia para la definición
de un modelo de seguimiento
y evaluación del Caprodem**

Antecedentes

El Poder Judicial hondureño, con el apoyo de la Comisión de seguimiento de la ley contra la violencia doméstica (en adelante Comisión técnica o Comisión) y el acompañamiento del Programa EUROsociAL II, diseñó, a finales de 2013, un modelo de orientación y asistencia integral a mujeres víctimas de violencia mediante la creación del Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem), en el barrio Comayaguëla de Tegucigalpa, con vocación para ser replicado en un futuro a otras zonas de la ciudad y del país.

El Caprodem es un centro interinstitucional y pluridisciplinar, dedicado a las mujeres víctimas de violencia, que ofrece una atención integral gratuita *con garantías de privacidad y confidencialidad*, gracias a servicios prestados directamente en el Centro (información, orientación sobre derechos, asistencia legal, mecanismos alternativos de solución de conflictos, apoyo psicosocial, examen forense o atención clínica en salud) o por derivación a instituciones u organizaciones colaboradoras (servicios legales y judiciales, mecanismos alternativos de solución de conflictos, examen forense y atención clínica, protección temporal en domicilio seguro, apoyo psicosocial, autonomía económica, actividades sociales, terapias individuales y de grupo, ludoterapia).

El Centro fue inaugurado a principios de marzo de 2014. A la vez que empezó a entrar en funcionamiento, la Comisión inició un trabajo de reflexión con el apoyo del Programa EUROsociAL II, para elaborar una estrategia que permita definir un modelo de seguimiento y evaluación del Caprodem.

Se siguió un proceso metodológico en varias etapas. En primer lugar, se acordaron los componentes de la estrategia, es decir, las necesidades para llegar al objetivo propuesto de la estrategia. Una vez delimitado ese marco, se trabajó primero en el diseño de un plan de acción, y posteriormente en una hoja de ruta para implementar el plan de acción. Una de las tareas claves de la hoja de ruta consistía en establecer indicadores de impacto y calidad que permitiesen evaluar los servicios prestados por el Caprodem, así como determinar las fuentes de verificación de los indicadores establecidos. Se detalla a continuación el resultado de ese trabajo.

Plan de acción

El plan de acción elaborado y aprobado por la Comisión técnica el 28 de abril de 2014, pretende responder a los problemas identificados por la Comisión para asegurar un seguimiento y evaluar la actuación del Caprodem, que son: la ausencia de un sistema de gestión de datos interno y externo, la falta de comunicación interinstitucional interna y externa, la ausencia de planificación del trabajo de coordinación del Centro, la necesidad de evaluar el impacto de la actuación del Caprodem, y la falta de socialización y divulgación sobre los servicios prestados por el Caprodem (aspecto que quedó contemplado por otro trabajo, llevado a cabo en el marco del componente divulgación del proyecto en curso con Eurosocietal II en Honduras).

1. Objetivos, actividades y resultados

Ante el objetivo general de definir un modelo de seguimiento y evaluación para el Caprodem, el plan de acción tiene como objetivos específicos:

- Planificar las actividades anuales en relación con el funcionamiento y la coordinación del Caprodem.
- Fortalecer la comunicación interinstitucional interna y externa.
- Implementar un registro de datos manual y automatizado.
- Medir la calidad y el impacto de la actuación del Caprodem por medio de indicadores.

Los resultados esperados, así como las actividades que se consideran necesarias para lograrlos, se describen en la tabla 1.

Tabla 1. Plan de acción del Caprodem

Objetivo	Resultados	Actividades	Verificación
Planificar las actividades anuales en relación con el funcionamiento y la coordinación del Caprodem	Plan operativo anual (POA) definido y aprobado	A.1 Elaboración de un POA por la coordinadora del Caprodem A.1.2 Validación del POA por la Comisión técnica	Un POA redactado cada año (fuente: documento y acta de la Comisión en el que se aprueba) POA implementado (fuente: informes de la coordinadora del Caprodem a la Comisión)
Fortalecer la comunicación interinstitucional interna y externa	Mecanismos de comunicación interinstitucional interna y externa definidos e implementados	A.2. Definición de mecanismos de comunicación y retroalimentación	
Implementar un registro de datos manual y automatizado	<ul style="list-style-type: none"> Registro de datos automatizado constituido y alimentado Manual de uso del sistema informático soporte del registro elaborado Módulos de capacitación sobre el sistema diseñado Personal del Caprodem capacitado en el uso del sistema informático soporte de registro 	A.3.1 Diseño y desarrollo de un sistema informático interno A.3.2 Capacitación del personal sobre el uso del sistema	Base de datos completa (fuente: pantallas sistema) Manual de uso (fuente: documento) N° de personas capacitadas en el uso de sistema (fuente: listado de asistencia a la capacitación o certificados)
Medir la calidad y el impacto de la actuación del Caprodem por medio de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores establecidos, con variables correspondientes incorporadas al sistema de registro de datos Fuentes de verificación de los indicadores definidos, y herramientas necesarias diseñadas Datos recopilados periódicamente con fines estadísticos Datos estadísticos obtenidos analizados 	A.4.1 Identificación de indicadores de impacto y de calidad de los servicios prestados y fuentes de verificación A.4.2 Recolección de datos estadísticos A.4.3 Análisis de los datos recopilados	Listado de indicadores con fuentes de verificación correspondientes Formatos para recopilación de información en uso (fuente: sistema o versión papel de los formatos cumplimentados) Conclusiones sacadas de los datos recopilados (fuente: informes de la coordinadora)

2. Actores

Los actores llamados a intervenir en la ejecución de las actividades son: la Comisión técnica, la Comisión interinstitucional sobre la violencia hacia las mujeres, la coordinadora del Caprodem, la persona de atención a la usuaria Caprodem, los funcionarios Caprodem, el Equipo coordinador local, la Unidad de Apoyo a las Comisiones Interinstitucionales de Justicia (UNACIJ), la Unidad de Programas, la Unidad de Género y el Depar-

tamento de infotecnología del Poder Judicial, la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (en adelante UNAH), las organizaciones de mujeres, la Corte Suprema (a efectos de presupuesto), el Despacho de la Primera Dama (a efectos de presupuesto).

3. Recursos

Se describen a continuación los recursos tanto humanos como materiales y financieros necesarios para la ejecución de las actividades.

Recursos humanos

El personal del Caprodem en funciones, aportado por cada institución, es quien tiene la responsabilidad de tomar los datos de las usuarias a efectos de seguimiento y evaluación, y dar seguimiento a los casos.

Por lo que se refiere al diseño y desarrollo del sistema de registro de datos interno digital, se requiere un informático apoyado por tres pasantes de la UNAH, supervisados por el Departamento de Infotecnología del Poder Judicial.

En cuanto al diseño y desarrollo del portal web del Caprodem se requiere un diseñador gráfico, supervisado por el Departamento de Comunicación del Poder Judicial.

Recursos materiales

Los recursos materiales generales necesarios son computadoras aportadas por cada institución (ya están proveídas en las áreas de Consultorio jurídico y la Fiscalía).

En relación con el sistema de registro de datos interno, se requiere una licencia (se puede empezar con la del Poder Judicial y posteriormente comprar una licencia nueva), así como un servidor (se puede empezar con una conexión entre computadoras, y posteriormente comprar un servidor mediano).

Recursos financieros

Sería necesario incluir la licencia nueva (por un valor de unos 600 dólares), y el servidor nuevo (por un valor de unos 1.200 dólares) en el presupuesto de funcionamiento del Caprodem.

Se requiere contratar a un consultor para el diseño gráfico del portal web del Caprodem (y si procede para otras tareas relacionadas con la estrategia de divulgación del Caprodem, por unos 15 días de trabajo efectivo, solicitando una asistencia técnica por parte del programa Eurosocial).

Hoja de ruta

Se presenta a continuación la hoja de ruta aprobada por la Comisión el 29 de abril de 2014, en la que se relaciona con cada actividad prevista en el plan de acción, las tareas por realizar, las personas o entidades a cargo de las mismas y los plazos de ejecución correspondientes (tabla 2).

Tabla 2. Hoja de ruta

Actividad	Tareas	Responsable(s)	Cronograma
A.1.1 Elaboración de un POA por la coordinadora	Instrucción a la coordinadora para remitir propuesta POA	Secretaría Comisión técnica	30 de abril 2014
	Reunión coordinadora con personal Caprodem para valorar necesidades	Coordinadora	2 de mayo
	Elaboración de propuesta de POA	Coordinadora	3-5 de mayo
	Presentación de propuesta a la Comisión	Coordinadora Caprodem Comisión técnica	6/7 de mayo
A.1.2 Validación del POA por la Comisión técnica	Revisión del POA por la Comisión e incorporación de recomendaciones	Comisión técnica	14 de mayo
	Aprobación por la Comisión	Comisión técnica	14 de mayo
A.2. Definición de mecanismos de comunicación y retroalimentación	Elaboración de informe mensual y trimestral por la coordinadora	Coordinadora Caprodem	Cada mes y cada tres meses (desde 1º informe)
	Resumen de contenido para sub sitio web	Unidad de género PJ	1ª. semana de mayo
	Creación de un sub sitio Caprodem dentro de la página web del PJ	Dirección de comunicación institucional PJ	2ª. semana de mayo
	Diseño del portal	Departamento Infotecnología PJ/UNAH o AT	Por definir, posterior a socialización en junio
	Reuniones periódicas de la Comisión con la Coordinadora	Comisión técnica	Calendario Comisión, una vez al mes
	Visitas de los miembros de la Comisión al Centro	Comisión técnica	Calendario Comisión, una vez al mes
	Revisar formatos de remisión interna y editar formato de remisión externa y retroalimentación	Coordinadora Caprodem Instituciones y organismos colaboradores	Mayo
	Remisión formatos para aprobación por la Comisión	Coordinadora Caprodem	Según calendario reuniones Comisión

Actividad	Tareas	Responsable(s)	Cronograma
A.2. Definición de mecanismos de comunicación y retroalimentación	Implementación de los mismos	Coordinadora y personal del Caprodem	Permanente
A.3.1 Diseño y desarrollo de un sistema informático interno	Identificación de necesidades de información	Departamento Infotecnología PJ, en coordinación con equipo coordinador	Mayo-junio
	Investigación datos de bases de datos similares en el PJ y UNAH	Departamento Infotecnología PJ, en coordinación con equipo de trabajo local	Mayo-junio
	Socialización de los primeros hallazgos y de las primeras pantallas del sistema	Eurosocial con Comisión técnica y equipo de trabajo local	Junio (23 de junio)
	Finalización diseño del sistema en una versión 1.0	Departamento Infotecnología PJ, apoyo UNAH (informático, pasantes)	Julio-agosto
	Desarrollo primera versión del sistema (metodología, codificar, establecer niveles de seguridad)	Departamento Infotecnología PJ, apoyo UNAH (informático, pasantes)	Agosto-octubre
	Prueba del sistema	Infotecno PJ, apoyo UNAH (informático, pasantes)	Agosto-octubre
	Implementación del sistema	Infotecno PJ, apoyo UNAH (informático, pasantes)	Agosto-octubre
	Seguimiento	Comisión técnica y coordinadora Caprodem (la coordinadora forma parte del equipo para aspecto funcional)	Permanente a partir de la implementación
	Elaboración de documentación técnica y manual usuario del sistema	Infotecno PJ, apoyo UNAH (informático, pasantes)	Noviembre
	Mejora del sistema	Infotecno PJ, apoyo UNAH (informático, pasantes)	Permanente a partir de la implementación
	Validación del sistema actualizado (versión 1.1) por la Comisión	Comisión técnica	

Actividad	Tareas	Responsable(s)	Cronograma
A.3.2 Capacitación al personal sobre el uso del sistema	Modulo de capacitación	Infotecno PJ y UNAH	Diciembre
	Convocatoria	Comisión técnica y coordinadora Caprodem	
	Capacitación inicial (primera versión)	Infotecno PJ y UNAH	
	Capacitación complementaria (sistema actualizado validado)	Infotecno PJ y UNAH	
A.4.1 Identificación de indicadores de impacto y de calidad de los servicios prestados y fuentes de verificación	Definición de indicadores prioritarios y fuentes de verificación correspondientes	Comisión técnica, equipo de trabajo local	1 ^{ra} . semana de junio
	Socialización y consenso	Eurosocio con Comisión técnica y equipo de trabajo local	Semana del 23 de junio
	Insumos para creación de instrumentos de calidad (encuesta de satisfacción)	Comisión técnica y coordinadora, equipo de trabajo local	1 ^{ra} . semana de junio
	Socialización y consenso	Eurosocio con Comisión y equipo de trabajo local	Semana del 23 de junio
	Inclusión de las variables relacionadas con indicadores de impacto y de calidad en el sistema	Infotecno PJ, apoyo UNAH (informático, pasantes)	Noviembre
	Validación del sistema actualizado (versión 1.1) por la Comisión	Comisión técnica	1 ^{ra} . semana diciembre
A.4.2 Recolección de datos estadísticos	Selección de los tipos de información por recoger en función de la base de datos de usuarias e indicadores establecidos	Coordinadora Comisión técnica	Mayo
	Recopilación de la información a través de las instituciones	Coordinadora	Permanente a partir de mayo
	Actualización base de datos mediante calendarización y compromiso institucional	Comisión técnica	Permanente a partir de mayo
	Monitoreo sobre el uso del sistema	Coordinadora Caprodem Comisión técnica UNACIJ	Permanente a partir de mayo
A.4.3 Análisis de los datos recopilados	Generación de reportes del sistema para seguimiento de las actividades del Centro	Coordinadora Caprodem	Cada mes, y a solicitud de alguna institución
	Incorporación de los resultados de la recolección de datos en los informes trimestrales	Coordinadora Caprodem	Cada tres meses

Indicadores para la evaluación de los servicios prestados por el Caprodem

En un proyecto que pretende mejorar el acceso al derecho de una población determinada y de ese modo sus condiciones de vida, es imprescindible asegurarse de que los servicios prestados por el Caprodem son eficientes, es decir, que produzcan los resultados así como el impacto deseado en beneficio de las mujeres, y que sean eficaces. Para comprobarlo es necesario definir indicadores de resultado e impacto así como indicadores de calidad, partiendo siempre de lo que se quiere medir (objetivo/resultado o impacto deseado concreto) para su formulación y contando con fuentes de verificación adecuadas y disponibles que permitan saber cómo se van a conseguir los datos requeridos por cada indicador, de manera oportuna (inmediata o por periodos).

Se presentan a continuación los indicadores definidos por la Comisión técnica, los días 23 y 24 de junio de 2014, según el objetivo, resultado o impacto esperado, e identificando las fuentes de verificación para cada uno.

1. Indicadores de resultado e impacto

Los *indicadores de resultado* apuntan a evaluar los efectos de la acción a mediano y corto plazo (por ejemplo, el número de mujeres atendidas en el Centro u orientadas a través del mismo). Permite comprobar si se han alcanzado los objetivos propuestos.¹

Los *indicadores de impacto* apuntan a evaluar los efectos de la acción a largo plazo (prevalencia de la violencia contra las mujeres en Comayagüela, por ejemplo). Permiten comprobar si ha disminuido la prevalencia de la violencia en la comunidad tras la apertura del Centro.

Pueden ser de varios tipos, incluso combinados: cuantitativos, cualitativos, objetivos (objetos, hechos, sucesos que pueden observarse o verificarse directamente), o subjetivos (basados en percepciones, opiniones, valoraciones o juicios expresados por las personas) (tabla 3).²

1. Para mayor información sobre monitoreo y evaluación en materia de violencia de género hacia la mujer, y en especial la formulación de indicadores, véase ONU Mujeres, *Elementos esenciales de planificación para la eliminación contra la violencia de mujeres y niñas*. Disponible en: www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1372349315.pdf

2. OHCHR, *Human rights indicators Guide*. Disponible en: www.ohchr.org/EN/Issues/Indicators/Pages/documents.aspx

Tabla 3. Indicadores de resultado e impacto

Resultado/impacto esperado	Indicador	Fuente de verificación
Acceso de las mujeres al Caprodem	Número de mujeres registradas Porcentaje de mujeres que recibieron orientación legal Porcentaje de mujeres que recibieron asistencia legal	Fichas de entrada y seguimiento (sistema)
Derivación de casos a otras instituciones	Número de casos derivados en general (de los registrados) Número y porcentaje de casos derivados según la institución (Ministerio Público, Defensa Pública, Conadeh, entre otras).	Fichas entrada y seguimiento (sistema)
Mayor empoderamiento de las mujeres	Porcentaje de mujeres registradas que conocen sus derechos y las formas de exigirlos	Encuestas anónimas a las mujeres usuarias al finalizar la atención (cuestionario en papel para cumplimentar por las mujeres y dejarlo en un buzón o a través de una máquina en formato digital)
	Porcentaje de mujeres registradas que ejercen sus derechos	Encuestas sobre la situación de las mujeres usuarias a los dos meses de la atención, para ser cumplimentadas por la trabajadora social de la institución u organización colaboradora. Encuesta a las mujeres usuarias por la trabajadora social del Caprodem a los diez meses de la atención
	Porcentaje de mujeres del distrito central que conocen sus derechos y las formas de exigirlos	Encuestas a una muestra de mujeres del distrito. Retroalimentación interinstitucional a la trabajadora social del Caprodem
	Porcentaje de mujeres del distrito central que ejercen sus derechos	Encuestas a una muestra de mujeres del distrito Retroalimentación interinstitucional a la trabajadora social del Caprodem Estadísticas institucionales
	Porcentaje de mujeres que han dejado de ser víctimas de violencia y que han recuperado la autoestima	Encuestas sobre la situación de las mujeres usuarias a los dos meses de la atención, para ser cumplimentadas por la trabajadora social de la institución u organización colaboradora (Consejería de familia, Juzgado de violencia y otras pertinentes) y remitida a la trabajadora social del Caprodem Encuesta a las mujeres usuarias por la trabajadora social del Caprodem a los 10 meses de la atención.

Resultado/impacto esperado	Indicador	Fuente de verificación
Mejora de las condiciones socioeconómicas (independencia económica)	Porcentaje de mujeres registradas que consiguieron un trabajo	Ficha de entrada (situación inicial), para comparar con encuesta de los diez meses
Sentencias y resoluciones obtenidas después de atención en el Centro	Número de sentencias y resoluciones obtenidas Número y tipo de medidas impuestas	Estadísticas de los Centros de conciliación Estadísticas de los juzgados y tribunales, Ministerio Público, Policía Nacional
Incidencia del Caprodem en la reducción de la violencia en el distrito central	Tasa de disminución de la violencia doméstica e intrafamiliar en el Distrito central, anual, a partir del segundo año de implementación del Caprodem	Estadísticas del Observatorio de la violencia y estadísticas de las instituciones (o interinstitucional, cuando lo haya)

2. Indicadores de calidad

Los indicadores de calidad permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los usuarios/as de un servicio (por ejemplo, el tiempo de espera para ser atendido/a) (tabla 4).

Puede tratarse de:

- **Indicadores de estructura:** miden la calidad de las características del marco en el que se presta el servicio y el estado de los recursos para prestarlo: materiales (instalaciones, equipo, etc.), humanos (número y calificación del personal, etc.), y otros (organización del espacio, por ejemplo).
- **Indicadores de proceso:** miden la calidad de los mecanismos que reflejan el proceso de atención, como los documentos por rellenar para la atención (por ejemplo, la ficha de atención a la usuaria o de seguimiento).
- **Indicadores basados en los resultados:** miden el beneficio que se logra en los usuarios/as.

Tabla 4. Indicadores de calidad

Objetivo/Resultado esperado	Indicador	Fuente de verificación
Información idónea Atención rápida y fluida Motivación del personal	Personal idóneamente capacitado para trabajar en el Caprodem	Constancia, certificación o diploma entregados por las instituciones a nivel interno o otra institución que asume la organización de la inducción a grupos de personas. Proceso de selección por las instituciones (acta o nota)
	Proporción de mujeres que afirman haber sido atendidas con rapidez	Encuestas anónimas a las usuarias al finalizar la atención
	Personal con sensibilidad designado	Proceso de selección por las instituciones (acta o nota)
	Proporción de mujeres que afirman haber sido atendidas con amabilidad	Encuestas anónimas a las usuarias al finalizar la atención.
Cumplimiento oportuno de las responsabilidades y tareas institucionales	Cantidad y plazo de procesamiento interno de tareas específicas pendientes de cumplimentar	Fichas de entrada y seguimiento: fecha de entrada, hora de entrada general, y a cada servicio (sistema) Encuestas anónimas a las usuarias al finalizar la atención
Seguimiento oportuno de casos derivados a actores externos	Cantidad y plazo de procesamiento de casos derivados en espera de cumplimentación por actores externos	Nota de remisión e informe de retroalimentación Sistema gestión de datos automatizado
Rendimiento laboral en la atención de casos	Porcentaje de casos concluidos sobre casos totales ingresados	Registro de entrada y Ficha de seguimiento (Sistema gestión de datos automatizado)
Satisfacción de la persona usuaria	Nivel de percepción sobre: a) la forma y b) el contenido de la atención (información recibida comprensible, utilidad) Nivel de conocimiento adquirido al finalizar la atención Nivel de respuesta obtenida al finalizar la atención	Encuestas anónimas a las usuarias al finalizar la atención
Funcionamiento idóneo del Centro con la asignación de recursos apropiados	Porcentaje de gestiones de recursos cumplimentados sobre necesidades identificadas	Informe mensual de la coordinadora del Caprodem

Anexos

Herramientas que constituyen fuentes de verificación de los indicadores

Se han elaborado varios formatos para ser usados en el marco del funcionamiento del Caprodem y que permiten recolectar datos destinados al seguimiento de los casos y a la evaluación de los servicios.

- La ficha de entrada de la usuaria para cumplimentar por la persona de atención a la usuaria.
- La ficha de seguimiento para cumplimentar por los profesionales del Caprodem al atender a la usuaria.
- La encuesta de satisfacción destinada a la usuaria al terminar la visita.
- La nota de remisión a las instituciones u organizaciones colaboradoras en el marco de la ruta de derivación.
- La encuesta de evaluación de la situación de la usuaria a los dos meses de su visita al Caprodem, para cumplimentar por la trabajadora social de la institución u organización colaboradora (Consejería de familia, Juzgado de violencia y otras pertinentes) y remitida a la trabajadora social del Caprodem.
- La encuesta de evaluación de la situación de la mujer a los diez meses de su visita, para cumplimentar por la trabajadora social del Caprodem
- La encuesta a las mujeres del distrito, para cumplimentar con el apoyo de personas de la sociedad civil (facilitadores judiciales, por ejemplo).

Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem) Ficha de entrada usuaria

Nº de expediente:

Fecha:

I. Datos personales															
1. Apellidos:															
1.1. Nombres:															
2. Fecha de nacimiento:					3. Edad:										
2.1. Lugar:															
4. Documento de identidad:			Sí		NO		4.1. Tipo de documento de identidad:								
							4.2. Nº:								
5. Nacionalidad:					6. Teléfono de contacto:										
7. Dirección															
8. En caso de emergencia a quién se puede llamar:															
8.1. Relación con la usuaria															
8.2. Teléfono:					Celular:										
9. Estado civil															
9.1. Casada				9.2. Soltera				9.3. Divorciada				9.4. Separada			
9.5. Unión libre				9.6. Madre soltera											
10. Nº de hijos:					11. Estado de embarazo:			Sí		NO					
12. Discapacidad:			Sí		NO		Tipo:								
13. Otra característica relevante (afrodescendiente, etc.):															
14. Grado de instrucción:															
14.1 Sin instrucción					Sin instrucción, pero sabe leer y escribir										
14.2. Primaria incompleta					Primaria completa										
14.3. Secundaria incompleta					Secundaria completa										
14.4. Superior incompleta					Superior completa										
15. Ocupación:															
15.1. Si trabaja, lugar de trabajo:															

II. Circunstancias de la visita					
16. Frecuencia de visita:			16.1. Primera visita		
16.2. Segunda visita		16.3. Más		n°	
17. Personas que la acompañan:					
17.1. Hijos		Cuántos			
17.2. Nombres y apellidos					
17.3. Familiar		Otros		Especificar:	
18. Motivo de la visita:					
18.1. Violencia física		Doméstica		Intrafamiliar	
18.2. Violencia psicológica		Doméstica		Intrafamiliar	
18.3. Violencia patrimonial/económica		Doméstica		Intrafamiliar	
18.4. Violencia sexual		Doméstica		Intrafamiliar	
Otra					
18.5. Materia de familia					
18.6. Otras faltas o delitos					
18.7. Otros		Cuál(es):			
18.8. Detallar:					
19. Ha presentado una denuncia anterior:		SÍ	NO		
19.1. Lugar:					
19.2. Referencia de la denuncia:					
19.3. Estado de la denuncia:					
20. Nombre del supuesto/a agresor/a:					
21. Cómo ha llegado al Centro:					
21.1. Remitida por otra institución/organización			Cuál:		
21.2. Decisión propia					

22. Cómo tuvo conocimiento del Centro:									
22.1. Por terceros		usuaría		familiar		vecino		otro	
22.2. Por avisos publicitarios			Por medios de comunicación					Por remisión	
23. Ha recibido ayuda anterior			SÍ	NO					
23.1. Tipo:	Psicológica		Médica		Social		Protección policial		
Legal		Refugio							
23.2. Institución u organización:									
III. Observaciones									
IV. Remisión interna									
Área psicosocial:		Psicóloga/a				Trabajador(a) social			
Consultorio jurídico, Defensa Pública y Derechos Humanos:									
			Abogados/as				Defensor/a		
Fiscalía					Policía Nacional				
Consultorio médico					Conciliación				

**Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres
(Caprodem)
Ficha de seguimiento**

N° de expediente:

Fecha Hora entrada Hora salida	Servicio	Actuaciones realizadas	Observaciones Recomendaciones	Remisión
	Área psicosocial <input type="checkbox"/> Psicóloga/a <input type="checkbox"/> Trabajador(a) social Consultorio jurídico, DP, DDHH: <input type="checkbox"/> Abogados/as <input type="checkbox"/> Defensor/a <input type="checkbox"/> Fiscalía <input type="checkbox"/> Policía Nacional <input type="checkbox"/> Consultorio médico <input type="checkbox"/> Conciliación			Área psicosocial <input type="checkbox"/> Psicóloga/a <input type="checkbox"/> Trabajador(a) social Consultorio jurídico, DP, DDHH: <input type="checkbox"/> Abogados/as <input type="checkbox"/> Defensor/a <input type="checkbox"/> Fiscalía <input type="checkbox"/> Policía Nacional <input type="checkbox"/> Consultorio médico <input type="checkbox"/> Conciliación <input type="checkbox"/> Institución u organización colaboradora cuál:
	Área psicosocial <input type="checkbox"/> Psicóloga/a <input type="checkbox"/> Trabajador(a) social Consultorio jurídico, DP, DDHH: <input type="checkbox"/> Abogados/as <input type="checkbox"/> Defensor/a <input type="checkbox"/> Fiscalía <input type="checkbox"/> Policía Nacional <input type="checkbox"/> Consultorio médico <input type="checkbox"/> Conciliación			Área psicosocial <input type="checkbox"/> Psicóloga/a <input type="checkbox"/> Trabajador(a) social Consultorio jurídico, DP, DDHH: <input type="checkbox"/> Abogados/as <input type="checkbox"/> Defensor/a <input type="checkbox"/> Fiscalía <input type="checkbox"/> Policía Nacional <input type="checkbox"/> Consultorio médico <input type="checkbox"/> Conciliación <input type="checkbox"/> Institución u organización colaboradora cuál:

Fecha Hora entrada Hora salida	Servicio	Actuaciones realizadas	Observaciones Recomendaciones	Remisión
	Área psicosocial <input type="checkbox"/> Psicóloga/a <input type="checkbox"/> Trabajador(a) social Consultorio jurídico, DP, DDHH: <input type="checkbox"/> Abogados/as <input type="checkbox"/> Defensor/a <input type="checkbox"/> Fiscalía <input type="checkbox"/> Policía Nacional <input type="checkbox"/> Consultorio médico <input type="checkbox"/> Conciliación			Área psicosocial <input type="checkbox"/> Psicóloga/a <input type="checkbox"/> Trabajador(a) social Consultorio jurídico, DP, DDHH: <input type="checkbox"/> Abogados/as <input type="checkbox"/> Defensor/a <input type="checkbox"/> Fiscalía <input type="checkbox"/> Policía Nacional <input type="checkbox"/> Consultorio médico <input type="checkbox"/> Conciliación <input type="checkbox"/> Institución u organización colaboradora cuál:
	Área psicosocial <input type="checkbox"/> Psicóloga/a <input type="checkbox"/> Trabajador(a) social Consultorio jurídico, DP, DDHH: <input type="checkbox"/> Abogados/as <input type="checkbox"/> Defensor/a <input type="checkbox"/> Fiscalía <input type="checkbox"/> Policía Nacional <input type="checkbox"/> Consultorio médico <input type="checkbox"/> Conciliación			Área psicosocial <input type="checkbox"/> Psicóloga/a <input type="checkbox"/> Trabajador(a) social Consultorio jurídico, DP, DDHH: <input type="checkbox"/> Abogados/as <input type="checkbox"/> Defensor/a <input type="checkbox"/> Fiscalía <input type="checkbox"/> Policía Nacional <input type="checkbox"/> Consultorio médico <input type="checkbox"/> Conciliación <input type="checkbox"/> Institución u organización colaboradora cuál:

Fecha Hora entrada Hora salida	Servicio	Actuaciones realizadas	Observaciones Recomendaciones	Remisión
	Área psicosocial <input type="checkbox"/> Psicóloga/a <input type="checkbox"/> Trabajador(a) social Consultorio jurídico, DP, DDHH: <input type="checkbox"/> Abogados/as <input type="checkbox"/> Defensor/a <input type="checkbox"/> Fiscalía <input type="checkbox"/> Policía Nacional <input type="checkbox"/> Consultorio médico <input type="checkbox"/> Conciliación			Área psicosocial <input type="checkbox"/> Psicóloga/a <input type="checkbox"/> Trabajador(a) social Consultorio jurídico, DP, DDHH: <input type="checkbox"/> Abogados/as <input type="checkbox"/> Defensor/a <input type="checkbox"/> Fiscalía <input type="checkbox"/> Policía Nacional <input type="checkbox"/> Consultorio médico <input type="checkbox"/> Conciliación <input type="checkbox"/> Institución u organización colaboradora cuál:

Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem) Encuesta a Mujeres del Distrito

Fecha:																			
1. ¿Conoce el Caprodem?				SÍ		NO													
¿Cómo?:	Medios de comunicación					Radio				TV				Folleto					
Póster			Vecinos				Familiares				Por una usuaria				Soy usuaria				
2. ¿Sabe qué tipo de servicios presta el Caprodem?:										SÍ		NO							
Si los conoce, enumerar:				Información								Orientación: básica e información sobre sus derechos							
Asistencia legal: consultas jurídicas, acompañamiento, defensa, denuncia, solicitud e imposición de medidas de seguridad																			
Mecanismos alternativos de solución de conflictos												Apoyo psicosocial							
Evaluación forense										Atención clínica en salud									
3. ¿Sabe qué puede hacer una mujer que sufre violencia?:																SÍ		NO	
Detallar:																			
4. ¿Sabe a dónde puede acudir esa mujer?:																SÍ		NO	
Detallar																			

**Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres
(Caprodem)**
Encuesta de evaluación de la situación de la usuaria a los dos meses

Referencia (n° del oficio de remisión correspondiente):			
Institución:			
Nombre y apellido:			
Cargo:			
Nombre y apellido de la mujer remitida por el Caprodem			
N° de expediente Caprodem (para rellenar por la trabajadora social de Caprodem):			
1. ¿Puede usted afirmar que la mujer llegó a ejercer los derechos objeto del proceso de atención?			
SÍ	NO	¿Por qué?:	
2. ¿Puede usted afirmar que la mujer ha dejado de ser víctima de violencia?:			
SÍ	NO	¿Por qué?:	
3. ¿Puede usted afirmar que la mujer ha recuperado su autoestima:			
SÍ	NO	¿Por qué?:	
En	a	de	de
Nombre, firma y sello:		cc:	

Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem)

Encuesta de evaluación de la situación de la mujer a los 10 meses

Fecha:				Número de expediente:
Nombre y apellido de la usuaria:				
1. ¿Realizó algún tipo de gestión en relación con la consulta que hizo en el Caprodem?				
SÍ	NO	Detallar:		
2. ¿Persiste el problema por el cual consultó al Caprodem?:				
SÍ	NO	¿Por qué?:		
3. ¿Se siente más tranquila, segura, confiada y animada?:				
SÍ	NO	¿Por qué?:		
¿Cuál es su ocupación actual?:				

**Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres
(Caprodem)
Encuesta de satisfacción**

Fecha:				
1. Valoración general de la atención. Indique su opinión de 1 a 5. (1 muy buena, 2 buena, 3 regular, 4 mala, 5 muy mala)				
¿Por qué?:				
2. Usted considera que la información proporcionada por el personal fue:				
a) Precisa y clara:	SÍ	NO	¿Por qué?:	
b) Útil:	SÍ	NO	¿Por qué?:	
3. Usted considera que la atendieron con:				
a) Amabilidad:	SÍ	NO		
b) Rapidez:	SÍ	NO		
Indique el tiempo de espera (en la sala de espera):				
Indique el tiempo total de la atención (desde que entró al Centro hasta que salió):				
4. Comentarios y sugerencias:				

Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem) Remisión

Oficio N°

Nombre y apellido de la usuaria del Caprodem			
Edad		Documento de identidad	
Dirección			
Teléfono fijo:		Celular:	
Institución a la que se remite la usuaria:			
Motivo de la remisión:			
<p>Se adjunta copia de la ficha de entrada de la usuaria al Caprodem.</p> <p>Se solicita, una vez concluido el proceso de atención, remitir al Caprodem el informe correspondiente para su seguimiento y retroalimentación.</p> <p>Se adjunta una encuesta para ser diligenciada por la trabajadora social de su institución (u otra persona competente), a efectos de evaluar la situación de la usuaria a los dos meses de haber sido atendida.</p>			
En	, a	de	de
Nombre, firma y sello de quien remite:			cc: archivo

Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem) Test de riesgo

N° expediente:

Preguntas a la usuaria Las respuestas a estas preguntas pueden ser deducidas del relato hecho por la usuaria, o formulándole directamente las preguntas si fuera necesario.				SÍ	NO
1	¿Tu pareja/expareja te hizo daño?				
2	¿A veces te sientes como si hubieras hecho algo malo o piensas que es normal que te trate así?				
3	¿Te sientes aislada, como si no hubiera ningún sitio a dónde ir para pedir ayuda, ni nadie que te pudiera creer?				
4	¿Has perdido todo el respeto o amor por tu pareja?				
5	¿Alguna vez tu pareja te ha amenazado con quitarte la vida si lo abandonas?				
6	¿Has pensado que la muerte de tu pareja es la solución a tu problema?				
7	¿Has tenido ideas suicidas?				
8	¿Alguna vez tu pareja te ha amenazado con quitarte a tus hijos(as)?				
9	¿Has sido forzada por alguien a hacer algo que no querías hacer?				
10	¿Alguna vez has sido atendida por un profesional de salud mental?				
11	¿Tienes miedo de contarle a la gente lo que está ocurriendo en tu vida?				
12	Opinión del profesional: ¿Cómo se observó a la víctima?				
	Llanto fácil		Ansiosa		Triste
	Problemas de atención		En crisis		Desesperada
	Temerosa		Insegura		Intranquila
	Confusa		Impotente		Indiferente
	Avergonzada		Ideas suicidas		Fatiga
	Trastornos del sueño				
13	Opinión del profesional: situación de dependencia			SÍ	NO
	Emocional ()		Económica ()		
14	Opinión del profesional: riesgo alto			SÍ	NO
	Riesgo de muerte		Riesgo de depresión		Riesgo de suicidio

PARTE QUINTA
Estrategia de comunicación
para el plan de divulgación de derechos

Definición del marco estratégico

Esta estrategia incorpora el desarrollo de un mensaje y un plan de divulgación de derechos que, diseñado con base en la experiencia de Tegucigalpa de manera participativa con la comunidad afectada, pueda servir de herramienta principal de comunicación del Caprodem.

Análisis de la situación

El Centro de Justicia no formal, denominado Caprodem, tiene como objetivo central brindar orientación y asistencia técnico-jurídica integral inmediata y gratuita a las mujeres víctimas de violencia de género en todas sus manifestaciones, esto es, violencia doméstica, violencia intrafamiliar, violencia sexual, violencia física y violencia psicológica, violencia patrimonial y económica; ofrecerles el apoyo especializado y la información necesaria y efectiva sobre sus derechos y la forma de hacerlos efectivos; y brindarles asistencia psicológica y social para enfrentar las consecuencias de los hechos de violencia de los que han sido víctimas.

El Poder Judicial hondureño, con el apoyo de la Comisión de seguimiento de la Ley contra la violencia doméstica y el acompañamiento del Programa EUROsociAL II, diseñó a finales de 2013, en el marco de una estrategia general de acceso al derecho para las mujeres víctimas de violencia, un modelo de orientación y asistencia integral a esa

Una estrategia de comunicación eficaz deberá:

- Contribuir a alcanzar los objetivos globales de los Centros de Justicia no Formales denominados Caprodem.
- Contribuir a la visibilidad de una respuesta institucional a la violencia que sufren las mujeres de manera articulada entre una diversidad de instituciones públicas y privadas de Honduras.
- Demostrar y exhibir los resultados alcanzados.
- Asegurar que las personas, y en especial las mujeres, entiendan el objetivo por el cual existe el Caprodem.
- Contribuir al cambio de comportamiento necesario para eliminar la violencia hacia las mujeres y las niñas en particular.
- Contribuir al cambio de comportamiento necesario para eliminar la violencia en la comunidad.
- Contribuir a instalar un lenguaje comunicacional con perspectiva de género y de derechos humanos.

población mediante la creación del Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem), en Tegucigalpa.

A principios de 2014 se instaló el primer Caprodem y se formó una Comisión interinstitucional contra la violencia de género hacia las mujeres, como órgano político, cuyas decisiones están ejecutadas por la Comisión de seguimiento de la Ley contra la violencia doméstica, que funciona como una comisión técnica.

a) Análisis Político, Económico Social y Tecnológico (PEST)

Un informe¹ del Instituto Nacional de la Mujer (INAM), señalaba ya en el año 2002 a la violencia basada en género como un “flagelo que siempre ha estado presente en los hogares”, y añadía como un principal factor para su visibilización al desarrollo de normas que sancionen esta y otras formas de violencia.

La violencia puede ser física, verbal, psicológica, emocional, sexual y patrimonial, se da en todos los sectores de la población independientemente del nivel de pobreza de los hogares y el nivel de escolaridad de los padres y madres de familia, pero las mujeres pobres tienen menos opciones para defenderse por desconocimiento y por depender económicamente del agresor.²

Según lo manifestado en el “Cuarto Informe Gubernamental al comité para la Eliminación de toda forma de Violencia hacia la Mujer” del año 2006, en cuanto al marco estructural (tecnológico) en Honduras se crearon leyes para erradicar la violencia de género, además eliminar de la legislación actual toda clase de discriminación contra la mujer.

Asimismo, se diseñó y formuló el Sistema de Información para la Niña y la Mujer por el Instituto Nacional de la Mujer, y el Código Penal contenido en el Decreto 144-83 ha sufrido una serie de reformas a fin de eliminar toda clase de discriminación contra la mujer, contenidas en los decretos legislativos: 191-96, 59-97 y 127-99, creando además el tipo penal de violencia intrafamiliar (arts. 179-A y 179-B), y el hostigamiento sexual (art. 147-A). La violación a partir de estas reformas es delito de acción pública, aunque la víctima sea mayor de edad; asimismo, se derogó el artículo 122 y se reforma el artículo 142. En esta línea de generar cambios sustanciales en el constructo social hacia la mujer, el Instituto Nacional de la Mujer había realizado diversos estudios para la incorporación del enfoque de género en los programas educativos; uno de ellos se refiere a la valoración temática de la incorporación del enfoque de género en el diseño curricular nacional para la educación básica.

1. Arminda López de Mazier, “El flagelo de la pobreza en Honduras y su impacto en la infancia, adolescencia y familia”, Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales, 2002. Disponible en: http://www.inam.gob.hn/index.php?option=com_content&view=article&id=100&Itemid=85

2. *Ibid.*, p. 18.

En cuanto a la naturalización de la violencia basada en género por parte de la población y de las mismas mujeres, el acuerdo con la aceptabilidad de que el marido golpee a la esposa por al menos una razón, señalado en una encuesta a mujeres realizada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS),³ alcanza en Honduras al 15,6%. De acuerdo con el Centro de Derechos de las Mujeres,⁴ son la “pobreza, exclusión, corrupción, tráfico y consumo de drogas, crimen organizado, falta de empleo, inestabilidad laboral, imposibilidad de satisfacción de necesidades básicas para el grueso de la población, algunos factores objetivos que posibilitan (toda forma de) violencia”.

Pero también están los factores de tipo más subjetivo que tienen que ver con la cultura predominante en nuestra sociedad, plagada de discriminación, intolerancia, desconfianza, insolidaridad y en última instancia en manifestaciones de los desequilibrios de poder entre diferentes grupos sociales, que además, es reproducida a diario con mensajes en los medios de comunicación en cualquier otra esfera social y política.⁵

El mismo documento señala que a pesar de la inversión realizada desde el año 1998, con la Ley de violencia doméstica, en capacitación a operadores y operadoras de justicia, policía y funcionariado a cargo de atender a mujeres víctimas de violencia,

No existe sanción para los y las funcionarias que no cumplen con la debida diligencia o que distorsionan e interpretan según sus intereses y percepciones la ley. Es común enfrentarse a argumentos como ‘inconstitucionalidad’, ‘desigualdad’ o ‘antidemocrático’ para descalificar y desaprobar los avances formales.⁶

Durante el proceso de construcción de la presente estrategia se identificaron como principales problemas PEST:⁷

- La violencia doméstica e intrafamiliar están naturalizadas desde la población y desde la función pública / problema del tratamiento de la VBG desde los medios de comunicación.
- Quienes toman decisiones no ven la importancia de resolver esta violencia primaria (por diversos motivos: por el cambio que sugiere, porque son personas violentas, etc.) / dificultades para el trabajo en equipo (intra e interinstitucional) / plazos laxos.
- No hay ruta de intervención común en la práctica / no hay conocimiento de la ruta y

3. Sarah Bott, et al., *Violencia contra la mujer en América Latina y el Caribe: análisis comparativo de datos poblacionales de 12 países*. Washington, OPS, 2013.

4. Centro de Derechos de las Mujeres, *Violencia contra las mujeres en Honduras: una reflexión en el camino*, Tegucigalpa, Ayuda Popular Noruega - CDM, 2005.

5. *Ibid.*, p. 10.

6. *Ibid.*, p. 12. El párrafo cuenta con una cita en el documento original que dice: “Frente a la existencia de la Fiscalía de la Mujer, han existido propuestas, de los mismos funcionarios del Ministerio Público de crear la ‘Fiscalía del Hombre’”.

7. Taller realizado el día 2 de abril de 2014 con representantes de la Comisión interinstitucional contra la violencia de género en Tegucigalpa, Honduras.

faltan mecanismos de respuesta integral para otras situaciones de violencia intrafamiliar que no incluyan a las mujeres como víctimas.

- Existen deficiencias en la “vocación de servicio y el rol del servidor/a público”.
- La ruta de intervención requiere ser “validada” en terreno en función de la práctica.
- Situación de articulación práctica entre Estado, academia y sociedad civil presenta aún limitaciones.
- No se tienen historias de éxito ni datos que muestren resultados / no se tienen datos (Caprodem acaba de instalarse).
- Más de la mitad de los casos que involucran denuncias de Violencia Basada En Género (VBG) en el ámbito familiar se abandonan.

b) Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades)

El principal problema es que los casos denunciados de violencia doméstica han presentado un movimiento cíclico en los últimos años, los casos que han culminado con una sentencia definitiva son bajos en comparación con el número de denuncias presentadas, lo que no permite contar con la suficiente cantidad de “buenas noticias” para contribuir al desarrollo de un cambio de paradigma cultural respecto del entendimiento que se tiene en torno a la violencia basada en género.

El informe presentado a la Cedaw en el año 2006, señalaba como obstáculos institucionales a:

La carencia de recurso humano y logístico, debido al escaso presupuesto asignado al Ministerio Público por parte del Gobierno, esto debido a la falta de sensibilidad en esta materia de los altos funcionarios, de quienes dependen las asignaciones presupuestarias, falta de Tribunales especializados para atender la violencia doméstica, los cuales solo existen en dos ciudades importantes (Tegucigalpa y San Pedro Sula) y en el resto del país lo atienden los Tribunales comunes; como consecuencia de ello, no hay una aplicación uniforme de las leyes que atienden la problemática de la mujer y que provoca impunidad y falta de credibilidad de las mujeres al sistema judicial. La investigación de los delitos en perjuicio de la mujer es lenta debido al bajo recurso humano con que se cuenta, el trámite burocrático, asimismo el sistema contiene una falta de privacidad en la atención de los casos. Violentándose los principios establecidos en la Ley de Violencia Doméstica, cuando las mujeres interponen la denuncia en las diferentes instituciones.⁸

De acuerdo con el informe de la OPS respecto a la violencia basada en género, la proporción de mujeres que buscaban ayuda tras haber sufrido violencia infligida por el compañero íntimo, ya sea que hubieran hablado con alguien acerca de ello o hubieran solicitado ayuda institucional, variaba ampliamente según el país. Entre las mujeres que habían sufrido violencia infligida por el compañero íntimo en los 12 meses prece-

8. Informe presentado a la CEDAW en 2006, párrafos 46-48, párrafos 46-48.

dentes, la proporción de las que habían hablado con familiares o amigos oscilaba entre menos de la tercera parte (29,3 %) en Honduras 2005/6.

A partir de un ciclo de talleres realizados con mujeres usuarias, funcionariado a su servicio y personas con cargos técnicos, y de toma de decisiones en las instituciones involucradas en Caprodem, se relevó información para construir la siguiente tabla.

Tabla 1. DAFO Caprodem

Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades
<p>No están todos los servicios</p> <p>No se conoce el centro</p> <p>Han venido también varones (no se los atiende aunque sí se los guía)</p> <p>Se están cargando al poder judicial de juicios que no llegan a destino ya que muchos se retiran, se concilian o se desisten</p>	<p>La intervención ocurre cuando la situación de violencia es avanzada o grave, pero...</p> <p>La violencia doméstica se denuncia cuando es patrimonial (demanda de alimentos u otra). El estado no ofrece ninguna ayuda económica o medida de protección real a la mujer víctima</p> <p>Esto contribuye a la naturalización</p> <p>La ley, en la práctica, no funciona.</p> <p>La cultura hace que incluso mujeres profesionales aguanten por presión social y apariencia</p> <p>La gente que no sufre VBG no comprende la problemática y culpa a la persona víctima</p>	<p>La creación de un Centro especializado (Caprodem)</p> <p>La multidisciplinariedad y multiinstitucionalidad en el abordaje</p>	<p>Escucharon por la radio (tomaron conocimiento por la radio de la existencia del Centro)</p> <p>Las han enviado (amiga, vecina, comadre, familiar)</p> <p>La mujer viene con más de una acción (consulta, denuncia)</p>

La metodología de análisis DAFO tiene como objetivo determinar las ventajas competitivas para una estrategia de Divulgación de Derechos y la estrategia genérica que más convenga en función de las características de la temática (violencia basada en género) y de las de la comunidad en la que deberá implementarse la estrategia de comunicación.

Con estos parámetros, se analizan entonces las oportunidades identificadas en materia comunicacional.

Escucharon por la radio: la sola noticia de la apertura del Caprodem generó la suficiente curiosidad para algunas de las usuarias consultadas para acercarse. La radio, además, tiene una particularidad en que muchas veces se constituye como un canal

de comunicación que acompaña a la mujer en todo momento. Asimismo, la radio también permite una comunicación más personalizada tanto por la propia forma del mensaje, como por el hecho de que es posible que hasta pueda ser escuchada por un teléfono celular. Otra potencialidad de la radio es que las campañas radiales, ya sea por medio de planes de entrevistas en medios por parte de personas expertas, como por medio de mensajes grabados, radionovelas o por medio de mensajes con guión para locutores/as, son campañas que no requieren mucho presupuesto.

Las han enviado: la misma noticia de la apertura generó una red de información “boca a boca”. Tradicionalmente esta forma de comunicación tiende a ser especialmente relevante en materia de divulgación de derechos ya que lleva implícita una recomendación del lugar: tanto porque lo conozca o porque de alguna manera le ha generado confianza: una persona recomendó a otra la existencia del Centro y eso le dio la suficiente seguridad para acudir.

La mujer viene con más de una acción: si bien uno de los objetivos principales del centro es abordar la problemática de violencia basada en género, que las mujeres manifiesten otros problemas contribuye a identificar aquellos elementos que conforman la multicausalidad del problema de la violencia que sufren las mujeres cuando esta es parte de una cultura machista que ha naturalizado la violencia o que la justifica cuando afecta a las mujeres.

c) Análisis de recursos institucionales disponibles

La existencia de una diversidad de instituciones facilita también una diversidad de fuentes de recursos que contribuyen o puede contribuir tanto a la divulgación de derechos para enfrentar la problemática de violencia basada en género como en promocionar la existencia del Caprodem.

La creación de un mapa de recursos disponibles contribuye a plasmar en un mensaje comunicacional la filosofía que orientó al grupo de instituciones a conformar Caprodem. Una de las principales cuestiones que deben ser comprendidas para poder resolver un mensaje de divulgación de derechos es que la persona usuaria no sabe y no tiene por qué saber las diferencias que existen en la metodología de servicio o capacidad que tiene una u otra institución. Ella ha recibido la información de que se trata de un espacio en el que atienden sus problemas y acude por ayuda.

Es por ello que, al menos en los espacios Caprodem, la articulación debe también plasmarse en la forma en la que el mensaje comunicacional transcurre sin grietas o dificultades entre las diversas instituciones que conforman los servicios que se ofrecen. La producción de materiales conjuntos, la identificación de Caprodem y de su mensaje en todas las instituciones que lo conforman, contribuirá positivamente en la construcción del espacio de seguridad y confianza que se pretende generar en las usuarias y en un

mensaje contundente a la comunidad de que la violencia que afecta a las mujeres es un problema de todos y todas, y que hay un grupo de instituciones públicas y privadas ocupado en acabar con esta forma de violencia.

De los recursos existentes se identifican las siguientes oportunidades:

Mapa de recursos disponibles

1. Canales de comunicación y divulgación

- Espacios de sensibilización.
- Recursos humanos/personal técnico capacitado en diversas instituciones.
- Mesas itinerantes/juzgados itinerantes/mesas ciudadanas/redes de mujeres/facilitadores judiciales, etc.
- Televisión universitaria (programa propio del consultorio)/programas televisivos de policía nacional (canal 8 HCH Maya TV) radio nacional /INAM (TNH sábados de 8 a 9)/PJ en desarrollo con al menos un canal/Secretaría de Salud con programa propio.
- Facebook (Policía, PJ, Conadeh)/twitter /Ibox/Flickr/Youtube/Red de correos electrónicos.
- Capacitación en terreno.
- Páginas web/Página web Caprodem.
- Existe el uso de pantallas internas en diversas instituciones públicas o privadas.
- Plataforma Moodle en el PJ (abierto a toda la población en general).
- Ferias de Género (Unidad de Género), Capacidad de convocatoria/Espacio de movilización en fechas clave desde la SC.

2. Caja de herramientas

- Materiales institucionales existentes.
- Hay campañas y experiencias anteriores que pueden ser continuadas.
- Material educativo e informativo (INAM) estudio e isla de edición.
- Documentación digitalizada sobre la temática.
- Centro de documentación en físico.
- Documental institucional de Caprodem.
- Experiencia en generación de materiales y de “traducción” en lenguaje sensible.

3. Red de servicios adicionales

- Grupos de apoyos, u otros espacios que permiten estrategias de publicidad estática y material informativo.
- Acciones comunitarias de las consejerías de familia (Salud), incluyendo capacitación en espacios de educación formal (ferias de género de la UG-PJ/intención en Salud)/colectivos de base de Visitación Padilla.
- Espacios de asesoría en diversas instituciones/alianzas con redes e instituciones
- Clínica terapéutica para usuarias.

4. Fuentes de investigación y de análisis de la problemática

- Institutos de investigación que tiene la universidad (Tesis).
- La normativa de consejerías de familia está en procesos de actualización lo que permitiría la inclusión de nuevos temas.
- Encuesta de línea de base de la Unidad de Género del PJ y Centro de Datos y documentación del PJ/ estadísticas de Visitación Padilla.
- Concurso anual de periodismo con sensibilidad de género.
- Experiencia de Tribunal Alterno sobre Femicidio.

Objetivos organizacionales y objetivos de comunicación

Los objetivos organizacionales u operativos son aquellos que persigue la institución, en este caso Caprodem, para el cumplimiento de su misión. Estos deben guiar a los objetivos de comunicación y fundamentan el diseño de los productos comunicacionales y las campañas para la divulgación de derechos orientados a contribuir con el cambio de comportamiento necesario para acabar con la violencia que sufren las mujeres.

Objetivos operativos	Objetivos de comunicación
Empoderamiento de la mujer. Una mujer empoderada es aquella que ha pasado por un proceso desarrollado en cuatro etapas: <ul style="list-style-type: none"> • Conciencia: la persona es consciente de ser sujeto de derechos. • Conocimiento: la persona está informada sobre sus derechos y obligaciones. • Comprensión: la persona entiende cuáles son el objetivo, la utilidad y los límites del(os) derecho(s). • Apropiación: la persona ejerce y hace valer sus derechos. 	Asegurar que el mensaje de divulgación de derechos y los productos que se generen para difundirlos, se dirijan específicamente a promover el empoderamiento de las mujeres por medio de la utilización de un mensaje claro, sencillo, intimista (dirigido a las mujeres) y con un alto componente de educación en derechos humanos.
Calidad del servicio	Garantizar que las usuarias perciben el compromiso institucional.
Calidez en el trato	Garantizar que las usuarias reciben un buen trato y trato inclusivo.
Sensibilidad, comprensión, empatía, paciencia y privacidad	Utilizar en todo momento un lenguaje inclusivo y sensible al género emprendiendo mecanismos en cada institución orientados a garantizarlo.
Confidencialidad	Sancionar, al menos comunicacionalmente, todo quiebre de confidencialidad al respecto de imágenes o información personal o que pudiera permitir la individualización de una mujer víctima de violencia.

Canales y públicos objetivos

A partir del análisis de los principales hallazgos respecto del servicio provisto hasta el momento que influyen en el diseño de la estrategia de divulgación de derechos,⁹ se identifican como tales:

- Que los servicios solicitados exceden la temática de la violencia.
- Que aunque no estén todos los servicios instalados, el Centro cuenta con mucha afluencia de consultas (incluso de hombres).

9. Talleres de trabajo los días 24 y 26 de junio de 2014 con personas representantes de las instituciones que conforman la Comisión interinstitucional contra la violencia de género en Tegucigalpa, Honduras.

- Que se cuenta con una propuesta de sistema interinstitucional de registro de datos e indicadores.
- Que es necesario establecer un plan de comunicación interno y elementos gráficos comunes a todas las instituciones (uso de logos y materiales).

Con esta información se define que, aunque el mensaje de la estrategia comunicacional estará centrado exclusivamente en mujeres potencialmente usuarias de los Caprodem, se incorporará como público objetivo de algunas herramientas comunicacionales a la comunidad en general, y se incorpora al “cliente interno” a funcionarios y funcionarias de las instituciones parte por medio de un Grupo de Trabajo Ad-hoc de oficinas de comunicación que velará por la transversalización del mensaje en cada institución a la par de acompañar el proceso de instalación y monitoreo de la estrategia.

TODO PÚBLICO: página web común	PÚBLICO EXTERNO: material gráfico	PÚBLICO INTERNO: material administrativo	Grupo de trabajo de comunicación y divulgación de derechos
<ul style="list-style-type: none"> • Incluyendo links a EUROsocial e IDLO • Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Para víctimas y terceras personas 	<ul style="list-style-type: none"> • Carteles estáticos y formularios • Guías de uso 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo y supervisión / Definición de planes de prensa / Diseño de nuevos productos

El Grupo de Trabajo de Comunicación y Divulgación de Derechos estará coordinado por la oficina o responsable de comunicación de la institución que coordine Caprodem, y, además de los recursos financieros que puedan ser designados para el inicio de esta estrategia, podrá hacer uso de:

- El Centro audiovisual y personal técnico de la Policía Nacional, con el apoyo Salud. El Centro de edición audiovisual y producción de INAM.
- Todos cuentan con instancias de atención directa que pueden funcionar como “centros de difusión”, pero se requiere que cada producto tenga su guía de uso.
- Redes sociales/boletín/web de: Justicia, Fiscalía, Policía, INAM y Salud.
- Diseñadores/as gráficos/as del Ministerio Público, Salud e INAM.

Productos de comunicación

Los productos aquí sugeridos se consideran “productos fundacionales”, referenciales, que pueden ser utilizados como aglutinadores de la filosofía del Caprodem, y generadores de otras formas de comunicación y divulgación de derechos. Para su elección se consideraron la capacidad de su producción en tiempo, recursos humanos y profesionales disponibles, y posibilidades reales de producción por su costo.

Otros potenciales productos que fueron identificados durante el proceso fueron:

- Desplegables de ruta de múltiples entradas (general y según la institución).
- Articulación con el Centro Integrado y con los servicios 24 h de atención telefónica existentes.
- Número gratuito a los servicios existentes y de SMS como RSE.
- Difusión del Caprodem y del Protocolo en universidades e institutos de formación (para su inclusión en el currículo).
- Apoyar la iniciativa de premiar a periodistas que utilicen el enfoque sensible al género.
- Plan de medios (desde la primera dama).
- Utilización de los canales existentes en la escuela judicial.

El proceso de selección de cada producto fue acompañado por el diseño de indicadores de resultados que permitan medir el impacto que tiene su utilización. Para ello, se partió de un indicador genérico para todos ellos que se incluye en los indicadores generales de Caprodem:

Indicador general: número de personas que citan el producto como fuente, mes, año y lugar (desde el sistema-S)

Se proponen dos tipos de productos. Un grupo de productos para ser impresos, que cumplen con la función de “instalar el concepto Caprodem” físicamente y ser un canal de presentación y divulgación formal de los servicios. Deben caracterizarse por la utilización de un lenguaje sencillo y de tono educativo (tabla 2).

Tabla 2. Productos de comunicación

Productos impresos	Uso	Fin	Indicador
Trifolio genérico	Presentar al Caprodem y proveer información general	Promoción del servicio integral e integrado que se brinda	<ul style="list-style-type: none"> • No. de productos impresos por año según tipo de producto • No. de productos descargados por año según tipo de producto, mes, año y lugar • No. de productos vistos por año según tipo de producto, mes, año y lugar • Porcentaje de personas no víctimas que solicitan información • Porcentaje de aumento de denuncias de terceras personas que denuncian sobre el total de denuncias presentadas
Trifolio para usuarias	Identificar violencia hacia mujeres y las características que tienen los servicios provistos	Orientación a la usuaria, contribuir a empoderarla	
Trifolio para terceras personas	Sensibilización, orientación sobre formas de ayuda	Cambio cultural: la violencia hacia las mujeres es un problema de todos/todas	
Banner/póster genérico	Condensar la información contenida en los trifolios	Disparador para uso de los Centros	

Un grupo de productos adicionales no impresos que contribuyen a diversas funciones: la sensibilización por medio de una campaña pública, un documento de preguntas y respuestas virtual para asegurar el control del mensaje y la información coordinada entre las distintas instituciones, y un Tesoro que, construido a partir de los documentos conceptuales, establece una línea argumental común para el abordaje de la temática (tabla 3).

Tabla 3. Productos adicionales de comunicación

Otros productos	Uso	Fin	Indicador
Campaña espejos-sticker (desde el infograma de violencia de INAM)	Generar interés inmediato de la mujer víctima de violencia de tipo íntimo ¿Esa soy yo? / ¿Soy yo?	Contribuir a que la mujer reconozca si es o no víctima. Subsidiariamente, contribuir a sensibilizar a la población en general sobre la violencia basada en género que sufren las mujeres	Porcentaje de usuarias que utilizan el Caprodem sobre el total de personas atendidas
Web: Documento de Preguntas y Respuestas (Anexo I)	Educativo / autoformativo	Evitar el “teléfono descompuesto”	No. de visitas por mes, año y lugar No. de consultas nuevas por mes, año y lugar
Web: Tesoro (como parte del centro de recursos) (Anexo II)	Ser el canal principal de la estrategia de divulgación de derechos	Asegurar la implementación y transversalizar la estrategia de DD	No. de visitas por mes, año y lugar Porcentaje de visitas por secciones

Anexo I. Documento de preguntas y respuestas

- **¿Qué es Caprodem?**

Caprodem significa Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres. Es un Centro de atención integral que tiene como objetivo central brindar orientación y asistencia técnico-jurídica inmediata y gratuita a las mujeres víctimas de *violencia doméstica*, sea física, sexual, psicológica, patrimonial o económica; o de *violencia intrafamiliar*. Asimismo, ofrece apoyo especializado e información necesaria y efectiva para que las mujeres puedan hacer valer sus derechos, brindarles asistencia psicológica y social, para enfrentar las consecuencias de los hechos de violencia sufridos por las víctimas.

- **¿Qué es violencia basada en género?**

En 1993, Naciones Unidas definió la violencia basada en género como:

Cualquier acto de violencia basada en género que tenga como consecuencia, o que tenga posibilidades de tener como consecuencia, perjuicio o sufrimiento en la salud física, sexual o psicológica de la mujer, incluyendo amenazas de dichos actos, coerción o privaciones arbitrarias de su libertad, tanto si se producen en la vida pública como privada.

Actualmente se ha ampliado el concepto para incluir a toda forma de violencia que tenga por origen el sexo biológico de una mujer o la identidad de género femenina. Puede ser física, sexual, psicológica, emocional o económica.

- **¿Por qué el Estado se interesa por cosas que pasan en la familia?**

Cualquier tipo de violencia contra las mujeres afecta a la sociedad en su conjunto. 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, y por tanto, la violencia que sufren las mujeres constituye una violación de derechos humanos, y como tal, es responsabilidad del Estado intervenir para implementar políticas, planes, programas, proyectos y mecanismos para que cese esta forma de violencia. La Ley contra la violencia doméstica, Decreto 132-197 del 15 de noviembre de 1997, que entró en vigencia en 1998, fue una de las últimas legislaciones de la región surgida de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Este hecho permitió que las y los legisladores incorporaran en ella muchos de los aspectos asertivos del derecho comparado de la región, así como que se pudiera legislar sobre los vacíos que se habían identificado en las legislaciones anteriores. De esta manera, la Ley contra la violencia doméstica de Honduras se conforma como una de las legislaciones mejor concebidas en la región, cuyo objeto es prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer.

- **Violencia hacia las mujeres y violencia de género, ¿es lo mismo?**

La violencia de género suele asociarse a la violencia hacia la mujer, por ser la forma de

violencia, basada en el género, más extendida. Sin embargo, puede incluir otras formas de violencia. Lo que la caracteriza es su fundamentación, el género, que se distingue del sexo. Mientras que el término “sexo” remite a consideraciones biológicas, “género” se refiere a construcciones sociales que constituyen patrones susados para establecer las pautas de comportamiento y las actitudes atribuidas a cada uno de los sexos (art. 1 Convención de Belém do Pará). Por eso en el marco del Caprodem nos referimos a la violencia de género hacia la mujer para identificar la población que se atiende en el Centro (art. 2.c del Reglamento del Caprodem).

- ¿Qué tengo que hacer si sé de una mujer que está siendo víctima de violencia?
- ¿Qué tipo de ayuda puede dar el Estado a una mujer víctima de violencia?
- ¿Qué acto de la violencia hacia las mujeres es delito?
- Me han pegado una vez, ¿puedo pedir ayuda?
- Me han pegado pero no tengo moretones o lastimaduras, ¿me van a creer si pido ayuda?
- Si no tengo trabajo o profesión, ¿qué tipo de ayuda puedo recibir del Estado si es necesario separarme de mi pareja?
- Si tengo hijos e hijas, ¿también me ayudan?
- No tengo trabajo o el trabajo que tengo no me alcanza para mantener sola a toda la familia, ¿qué hago si mi pareja me amenaza con dejarme sola con mis hijos/as si busco ayuda?
- ¿Necesariamente tengo que hacer una denuncia o hay otras formas de detener la violencia?

Anexo II. Tesauro

Un Tesauro es generalmente una herramienta de uso interno para facilitar la clasificación de información, los vínculos para buscadores, la organización de datos o documentos, etc. Es una lista que contiene “términos” utilizados para representar los conceptos, temas o contenidos de los documentos, con miras a efectuar una normalización terminológica que permita mejorar el canal de acceso y comunicación entre los usuarios y las unidades de información (entiéndase unidad de información como: biblioteca, archivo o centro de documentación). Aunque en la práctica tradicional se habla de términos individuales, también incluye a descriptores compuestos, es decir, descriptores que se componen de dos o más palabras.

Es nuestro idioma español, la tarea más acabada en cuando al relacionamiento de descriptores del lenguaje con perspectiva de derecho y de género ha sido desarrollada por el Ministerio de la Mujer de España y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). Los términos que conforman el Tesauro se interrelacionan entre ellos bajo tres modalidades de relación:

- Relaciones jerárquicas: establecen subdivisiones que generalmente reflejan estructuras de Todo/Parte.
- Relaciones de equivalencia: controlan la sinonimia, homonimia, antonimia y poliseimia entre los términos.
- Relaciones asociativas: mejoran las estrategias de recuperación y ayudan a reducir la polijerarquía entre los términos.

Es un intermediario entre el lenguaje que encontramos en los documentos (lenguaje natural) y el que emplean los especialistas de un determinado campo del saber (lenguaje controlado). Aunque los incluye, las entradas de un Tesauro no deben ser consideradas solo como una lista de sinónimos.

Esta consultoría recomienda la utilización del *Tesauro de género*, Tesauro de la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres del Estado Español (2014) (http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/web/tesauro_genero.pdf). Este Tesauro es actualizado por el Centro de Documentación María Zambrano, Sevilla-España (documentacion.iam@juntadeandalucia.es) y es utilizado como referencia en varios países de la región.

Para consultar:

1. El “Tesauro Mujer” del Ministerio de la Mujer de España: <http://www.inmujer.gob.es/servRecursos/centroDocumentacion/acceso/docs/tesauroMujer.pdf>
2. Tesauro AECID: <http://bibliotesauro.aecid.es/vocab/index.php>

3. Tesauro de género - Lenguaje con equidad (OIE): http://www.oei.es/genero/documentos/bibliografia/Bib_5.pdf
4. *Tesauro de género* - Tesauro de la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres del Estado Español: http://www.juntadeandalucia.es/iam/catalogo/doc/web/tesauro_genero.pdf

Anexo III. Recomendaciones sobre uso de lenguaje sensible al género y manejo de información referida a personas víctimas con perspectiva de derechos

ONU-Mujeres, la entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres, define a la incorporación de la perspectiva de género¹ como “un enfoque aceptado mundialmente para lograr la igualdad de género y constituye una parte esencial de la labor de ONU Mujeres”.

Integra las inquietudes y experiencias tanto de mujeres como de hombres en el diseño, la implementación, el seguimiento y la evaluación de todas las políticas y los programas, según lo definido por el Consejo Económico y Social en sus conclusiones convenidas de 1997/2. Se trata de un enfoque exhaustivo que engloba todas las actividades relacionadas con la paz, el desarrollo y los derechos humanos, y que asegura que las mujeres y los hombres puedan influir, participar y beneficiarse de las mismas.

La Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer de 1995, aprobó la incorporación de la perspectiva de género como elemento fundamental para el logro de los compromisos sobre la igualdad de género, incluidos los de la Declaración y la Plataforma de Acción de Beijing. Entre los compromisos adicionales se encuentran los del documento final del vigésimo tercer periodo extraordinario de sesiones de la Asamblea General, la Declaración del Milenio y diversas resoluciones y decisiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas, el Consejo de Seguridad, el Consejo Económico y Social y la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer.

Si bien una perspectiva de género sólida y coherente es uno de los medios más eficaces de las Naciones Unidas para apoyar la igualdad de género, quizás sea necesario complementarla con intervenciones selectivas para promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. Esto es especialmente pertinente en los casos en que la discriminación y la desigualdad están profundamente arraigadas.

Para los países que reconocen la competencia de la Convención para la Eliminación de todas las formas de Violencia contra la Mujer (Cedaw) es de especial relevancia la utilización y la promoción de la perspectiva de género como una herramienta para el cambio de paradigma.

En materia de divulgación de derechos, la incorporación de la perspectiva de género supone el cuidado de dos aspectos fundamentales: el tratamiento del lenguaje como generador de información (con fines educativos, administrativos, comunicacionales, de investigación, etc.) y el tratamiento del lenguaje con fines periodísticos.

1. <http://www.unwomen.org/es/how-we-work/un-system-coordination/gender-mainstreaming#sthash.A4bayDTd.dpuf>

En cuanto a enfoque de derechos, según el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, el enfoque basado en los derechos humanos es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano desde el punto de vista normativo.

Está basado en las normas internacionales de derechos humanos y, desde el punto de vista operacional, está orientado a la promoción y protección de dichos derechos. Su propósito es analizar las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias u otras desigualdades que promuevan la marginalización social o atenten contra el desarrollo social.

En un enfoque de derechos humanos, los planes, las políticas y los procesos de desarrollo están directamente relacionados a un sistema de derechos y a los correspondientes deberes establecidos por el derecho internacional. Ello contribuye a promover la sostenibilidad de la labor de desarrollo, potenciar la capacidad de acción efectiva de la población, especialmente de los grupos más marginados, para participar en la formulación de políticas, y hacer responsables a los que tienen la obligación de respetar y promover los derechos.

Aunque no existe una receta universal para el enfoque basado en los derechos humanos, los organismos de las Naciones Unidas acordaron un conjunto de atributos fundamentales:²

- Que cuando se formulen las políticas y los programas de desarrollo, el objetivo principal deberá ser la realización de los derechos humanos.
- Que un enfoque basado en los derechos humanos identifica, por un lado, a quienes son titulares de derechos y aquello a lo que tienen derecho, y a los correspondientes titulares de deberes y las obligaciones que les incumben. Además, procura fortalecer la capacidad de los titulares de derechos para reivindicarlos y de los titulares de deberes para cumplir sus obligaciones.
- Que los principios y las normas contenidos en los tratados internacionales de derechos humanos deben orientar toda la labor de cooperación y programación del desarrollo en todos los sectores y en todas las fases del proceso de programación.

Este enfoque de derechos no solo se debe reflejar en los textos institucionales. En el marco de la comunicación, también se debe reflejar en la forma en la que actúa y comunica esa actuación respetando los derechos procesales de las personas aprehendidas o detenidas, cuidando no revictimizar a quienes fueron víctimas de un delito o de violencia intrafamiliar exponiendo detalles privados, cuidando de no exponer la identidad e imagen de personas menores de dieciocho años, o sin realizar juicios de valor y actos que pudieran entorpecer la investigación, entre otros hechos o actos jurídicos.

2. <http://www.un.org/spanish/hr/50/dpi1937f.htm>

Otro de los elementos fundamentales para consolidar un uso de lenguaje con perspectiva de género es la elaboración de un glosario de términos para ser utilizados por todas las instituciones para que, de manera inequívoca, se puedan referir a los mismos términos con el mismo significado.

Del cuerpo de la “Guía de atención a la usuaria” del Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem), surgen algunas definiciones principales:

Artículo 2. Definiciones

- Violencia contra las mujeres: se entiende 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
- Formas de violencia: la violencia contra las mujeres se expresa de distinta forma. En ese sentido, puede ser física, psicológica, sexual, patrimonial o económica.
- Violencia doméstica: todo patrón de conducta asociado a una situación de ejercicio desigual de poder que se manifiesta en el uso de la violencia física, psicológica, patrimonial o económica y sexual.
- Violencia intrafamiliar: todo acto, conducta o sentimiento de uno o más miembros de la familia provocada hacia otros causándoles daño, sufrimiento o destrucción de bienes, y que constituye delito.
- Violencia en el escenario de la comunidad: la violencia se aplica al ámbito de la comunidad, siendo perpetrada por cualquier persona. Puede ser en el lugar del trabajo, e incluir formas de trata de personas (explotación sexual, económica/laboral), etc.

Estas definiciones pueden ser suficientes para el desarrollo de las tareas propias del Centro, pero no lo son en cuanto al ámbito comunicacional. Por esto, se sugiere adoptar como “Glosario de términos” de la comunicación relativa a violencia basada en género que afecta a las mujeres, el glosario elaborado por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) como aporte de referencia general para la región a partir de instrumentos, recomendaciones y directrices regionales e internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres, disponible en: http://www.iidh.ed.cr/comunidades/derechosmujer/docs/dm_documentospub/glosario_genero.pdf

A continuación se dan algunos ejemplos de uso del lenguaje o la perspectiva de género en materia de comunicación:

1. Orientaciones sobre uso no sexista del lenguaje administrativo: <http://www.gobiernodecanarias.org/opencms8/opencms/icigualdad/resources/documentacion/OrientacionesLenguaje07.pdf>
2. Guía práctica de comunicación con perspectiva de género (empresas): http://www.igualdadenaempresa.es/redEmpresas/distintivo/docs/basf_guia_comun.pdf

3. Introducción al periodismo con perspectiva de género. Apuntes para un abordaje desde una perspectiva de derechos. <http://www.mujeresdelsur.org/sitio/imagenes/descargas/exposicion%20mariana%20carbajal.pdf>
4. Guía para la revisión del lenguaje desde la perspectiva de género: <http://bizkaia.net/home2/Archivos/DPTO1/Noticias/Pdf/Lenguaje%20Gu%C3%ADa%20lenguaje%20no%20sexista%20castellano.pdf>
5. Manual de buenas prácticas. Lenguaje administrativo con perspectiva de género: <http://www.wim-network.org/docsbibliografia/manual%20de%20lenguaje%20y%20genero.pdf>
6. Comunicación con perspectiva de género - “Manual de estilo para una comunicación incluyente”: <http://www2.rtv.es/corporativa/documentos/MANUAL%20DE%20ESTILO%20CPG%20RTVC.pdf>

PARTE SEXTA

Estrategia para la réplica del Caprodem

Antecedentes

El Poder Judicial hondureño, con el apoyo de la Comisión de seguimiento de la ley contra la violencia doméstica (en adelante Comisión técnica o Comisión) y el acompañamiento del Programa EUROsociAL II, diseñó a finales de 2013, un modelo de orientación y asistencia integral a mujeres víctimas de violencia mediante la creación del Centro de Atención y Protección de los Derechos de las Mujeres (Caprodem), en el barrio Comayaguëla de Tegucigalpa, con vocación para ser replicado en un futuro a otras zonas de la ciudad y del país.

El Caprodem es un centro interinstitucional y pluridisciplinar, dedicado a las mujeres víctimas de violencia, que ofrece una atención integral gratuita con garantías de privacidad y confidencialidad, gracias a servicios prestados directamente en el Centro (información, orientación sobre derechos, asistencia legal, mecanismos alternativos de solución de conflictos, apoyo psicosocial, examen forense o atención clínica en salud) o por derivación a instituciones u organizaciones colaboradoras (servicios legales y judiciales, mecanismos alternativos de solución de conflictos, examen forense y atención clínica, protección temporal en domicilio seguro, apoyo psicosocial, autonomía económica, actividades sociales, terapias individuales y de grupo, ludoterapia).

El Centro fue inaugurado a principios de marzo de 2014. Posteriormente, la Comisión recibió el apoyo técnico del Programa EUROsociAL II, para elaborar una estrategia que permita replicar ese modelo de orientación y asistencia legal a otras zonas de la ciudad y del país, una vez que se haya podido evaluar su eficacia y que se haya difundido su existencia.

Se siguió un proceso metodológico en varias etapas. En primer lugar, se acordaron los componentes de la estrategia, es decir, las necesidades para llegar al objetivo propuesto de la estrategia. Una vez delimitado ese marco, se trabajó primero en el diseño de un plan de acción, y posteriormente en una hoja de ruta para implementar el plan de acción. Se detalla a continuación el resultado de ese trabajo.

Plan de acción

El plan de acción elaborado y aprobado por la Comisión técnica el 30 de abril de 2014, pretende responder a la necesidad identificada por la Comisión de consolidar el Modelo de orientación y asistencia existente que constituye el Caprodem, con dos requisitos previos, a saber: la completa implementación y evaluación del Caprodem de Comayagüela (que es parte del plan de trabajo 2014), y la divulgación del mismo a nivel nacional (también parte del plan de trabajo 2014, con el apoyo del Programa EUROsocial II).

Objetivos, actividades y resultados

Ante el *objetivo general* de impulsar la réplica del Caprodem a otras zonas del país o de la ciudad, el plan de acción tiene como *objetivos específicos*:

- Identificar lugares a nivel nacional para implementar el Modelo.
- Promover cambios culturales en materia de violencia contra las mujeres.
- Valorar la necesidad de adecuación del Modelo en las zonas meta.
- Obtener recursos permanentes para la implementación y sostenibilidad el Modelo en las zonas meta.

Los resultados esperados, así como las actividades que se consideran necesarias para lograrlos, se describen en la tabla 1.

Tabla 1. Plan de acción del Caprodem

Objetivo	Resultados	Actividades	Verificación
Identificar lugares a nivel nacional para implementar el Modelo	Lugar identificado	A.1.1 Definición de criterios para determinar los lugares de réplica A.1.2 Elaboración de un diagnóstico de la situación y necesidades de la comunidad	Informe diagnóstico con conclusiones para la elección del lugar Acta de la Comisión con la decisión de la Comisión sobre el lugar de la réplica
Promover cambios culturales en materia de violencia contra las mujeres	Comunidad sensibilizada Mujeres capacitadas por formadores capacitados	A.2.1 Campañas de sensibilización a nivel nacional en la temática y sobre el Modelo en la zona meta A.2.2 Capacitaciones destinadas a empoderar a las mujeres	Material de campaña sobre el plan de comunicación correspondiente. Dossier de prensa Actas de designación de los capacitadores N° de participantes y evaluación positiva de la capacitación (fuentes : listado de participantes, certificados, resultados encuesta satisfacción)
Valorar la necesidad de adecuación del Modelo en las zonas meta	Modelo adecuado al contexto de la zona meta Personal del Centro inducido	A.3.1 Análisis de los resultados del diagnóstico sobre necesidades de la comunidad A.3.2 Ajustes oportunos al Modelo A.3.3 Inducción del personal	Acta de la Comisión con la decisión de la Comisión sobre los ajustes por adoptar, basada en las conclusiones sobre características de la población N° de participantes (fuentes : listado de participantes, certificados)
Obtener recursos permanentes para la implementación y sostenibilidad del Modelo en las zonas meta	Local seleccionado Estrategia de obtención de recursos planificada Recursos obtenidos	A.4.1 Selección de los espacios físicos A.4.2. Planificación estratégica para la obtención de recursos en función del lugar A.4.3 Ejecución del presupuesto	Acta de la Comisión con la decisión relativa al local donde se va a abrir el Centro Presupuesto (fuente: presupuesto) Gastos ejecutados

Actores

Los actores llamados a intervenir en la ejecución de las actividades son: la Comisión técnica, la Comisión interinstitucional sobre la violencia hacia las mujeres, la Unidad de Apoyo a las Comisiones Interinstitucionales de Justicia (UNACIJ) (incluidas comisiones locales) y la Unidad de Programas del Poder Judicial, la Alcaldía del lugar, el Despacho

de la Primera Dama (vía Alcaldía), los operadores de justicia, la Tasa de Seguridad, los medios de comunicación, las organizaciones de mujeres (de la comunidad) y cooperantes externos (expertos internacionales).

Recursos

Se describen a continuación los recursos tanto humanos como materiales y financieros necesarios para la ejecución de las actividades.

Recursos humanos: la ejecución de las actividades requiere la conformación de equipos de trabajo afines. Por otra parte, en la última fase se requiere la designación del personal del nuevo Caprodem: tanto personal contratado (por ejemplo la coordinadora) como el personal puesto a disposición.

Recursos materiales y financieros: el presupuesto debe contemplar el edificio, su adecuación, el equipamiento, los gastos fijos y el vehículo.

Hoja de ruta

Se presenta a continuación la hoja de ruta aprobada por la Comisión el 30 de abril de 2014, en la que se relaciona con cada actividad prevista en el plan de acción, las tareas por realizar, las personas o entidades a cargo de las mismas y los plazos de ejecución correspondientes (tabla 2).

Tabla 2. Hoja de ruta

Actividad	Tareas	Responsable(s)	Cronograma
A.1.1 Definición de criterios para determinar los lugares de réplica	Contacto con Alcaldía del lugar a través de la Oficina de la Mujer	Comisión técnica	<i>Por definir por la Comisión lo antes posible</i>
	Acercamiento con la sociedad civil de la comunidad del lugar	Representantes designados de la Comisión UNACIJ (comisiones locales y regionales)	<i>En función de fecha anterior</i>
A.1.2 Elaboración de un diagnóstico de la situación y necesidades de la comunidad	Recopilación de los diagnósticos existentes con variable sobre mujeres y violencia; Unidad de género; Programa Salud mental y Programa de género (Ministerio de Salud); Observatorio de Violencia UNAH.	Persona de cada institución fuente designada por la Comisión (punto para incluir por la secretaria de la Comisión en el orden del día)	<i>Por definir por la Comisión lo antes posible</i>
	Definición de las modalidades de realización del diagnóstico	Comisión técnica	<i>En función de fecha anterior</i>
	Realización del diagnóstico según los criterios definidos y las modalidades acordadas	Según lo acordado por la Comisión	<i>En función de fecha anterior</i>
A.2.1 Campañas de sensibilización a nivel nacional en la temática y sobre el Modelo en la zona meta	Inventario de las herramientas de la campaña de sensibilización nacional pertinentes para uso local	Comisión técnica, con apoyo de la Unidad de Programas (con equipo local constituido para la temática, entre otras, Unidad de comunicación)	Junio de 2014
	Conversatorio con medios de comunicación de la localidad	Alcaldías municipales, coordinadora y miembros de la Comisión	Agosto de 2014
	Elaboración de un plan de comunicación (parte del proyecto de divulgación)	Comisión técnica, con el apoyo de las oficinas de comunicación y relaciones públicas de las instituciones de la Comisión	Agosto-octubre de 2014
	Ejecución del plan de comunicación	Comisión técnica, con el apoyo de las oficinas de comunicación y relaciones públicas de las instituciones miembros de la Comisión	Último trimestre de 2014

Actividad	Tareas	Responsable(s)	Cronograma
A.2.2 Capacitaciones destinadas a empoderar a las mujeres	Plan de capacitación	Comisión técnica, con el apoyo de UNACIJ	<i>Por definir por la Comisión lo antes posible</i>
	Definición del contenido de la capacitación	Comisión técnica, con el apoyo de UNACIJ	<i>En función de fecha anterior</i>
	Módulo de capacitación	Comisión técnica, con el apoyo de UNACIJ	<i>En función de fecha anterior</i>
	Designación de los facilitadores	Comisión técnica, con el apoyo de UNACIJ	<i>En función de fecha anterior</i>
	Impresión del material de capacitación	UNACIJ	<i>En función de fecha anterior</i>
	Organización de las capacitaciones	UNACIJ	<i>En función de fecha anterior</i>
A.3.1 Análisis de los resultados del diagnóstico sobre necesidades de la comunidad	Conformación de un equipo de trabajo	Comisión técnica, con apoyo UNACIJ	<i>Según calendario acordado para actividad 1.2</i>
	Reuniones de trabajo	Equipo de trabajo conformado	<i>En función de fecha anterior</i>
	Informe de conclusiones, resoluciones o observaciones	Equipo de trabajo conformado	<i>En función de fecha anterior</i>
	Aprobación del informe por la Comisión interinstitucional	Comisión interinstitucional (vía UNACIJ)	<i>En función de fecha anterior</i>
A.3.2 Ajustes oportunos al Modelo	Adecuación del Modelo según las observaciones (ej.: el diagnóstico pone de manifiesto el problema de drogodependencia; se requiere añadir área nueva en el Caprodem para su implementación)	Comisión técnica	<i>Según calendario acordado para actividades anteriores. En todo caso no antes de 2015</i>
A.3.3 Inducción del personal	Ajustes Módulo de capacitación existente para el Caprodem (2013)	Comisión con apoyo UNACIJ y Escuela Judicial	<i>Según calendario acordado para actividades anteriores. En todo caso no antes de 2015</i>
	Calendarización de las sesiones de inducción	Comisión con apoyo UNACIJ y Escuela Judicial	<i>En función de fecha anterior</i>
	Designación de los facilitadores	Comisión con apoyo UNACIJ y Escuela Judicial	<i>En función de fecha anterior</i>
	Impartir las sesiones	Facilitadores	<i>En función de fecha anterior</i>

Actividad	Tareas	Responsable(s)	Cronograma
A.4.1 Selección de los espacios físicos	Recolección de información sobre espacios disponibles	Comisión técnica, con apoyo UNACIJ, alcaldías, OABI	<i>Según calendario acordado para actividades anteriores. En todo caso no antes de 2015</i>
	Decisión sobre el espacio más adecuado	Comisión técnica	<i>En función de fecha anterior</i>
	Convenio u otro documento para el uso del espacio	Comisión técnica, con apoyo UNACIJ, alcaldías	<i>En función de fecha anterior</i>
A.4.2 Planificación estratégica para la obtención de recursos en función del lugar	Realización de la planificación y elaboración del presupuesto correspondiente por componentes	Equipo conformado	<i>Según calendario acordado para actividades anteriores. En todo caso no antes de 2015</i>
	Remisión de la planificación a la Comisión interinstitucional	Equipo conformado, UNACIJ	<i>En función de fecha anterior</i>
	Aprobación y asignación de los recursos (humanos, económicos y materiales)	Entidad financiera	<i>En función de fecha anterior</i>
A.4.3 Ejecución del presupuesto	Adecuación del espacio físico de acuerdo con el Modelo	Comisión técnica, con apoyo UNACIJ y departamentos de obras físicas de las distintas instituciones	<i>Según calendario acordado para actividades anteriores. En todo caso no antes de 2015</i>
	Contratación del personal	Entidad correspondiente	<i>En función de fecha anterior</i>
	Designación/ nombramiento del personal puesto a disposición	Instituciones	<i>En función de fecha anterior</i>
	Liquidación por etapas del presupuesto	Entidad correspondiente	<i>En función de fecha anterior</i>
	Informe final de ejecución	Entidad correspondiente	<i>En función de fecha anterior</i>

Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



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.

