

**Mapeo de los servicios que brinda el**

**Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)**

**Central telefónica (506) 2527-8400**

**2527-8401**

**Página WEB**

<http://www.inamu.go.cr>

**2018**

**Elaborado por: Licda. Silvia Vives Luque**

**CONTENIDO**

**PRESENTACIÓN…………………………………………………………….......................................................**

**OBJETIVO……………………………………………………………………………………………………………**

**METODOLOGÍA……………………………………………………………….....................................................**

**DEFINICIÓN DE CONCEPTOS………………………………………………......................................................**

**DERECHOS GENERALES DE LA PERSONA USUARIA ……………………………………………………………………..**

**CUADRO DE SERVICIOS…………………………………………………………………………………………….**

**CUADRO DESCRIPCTIVO DE LOS SERVICIOS……………………………………………………………………**

**BIBLIOGRAFÍA……………………………………………………………...........................................................**

**ANEXOS……………………………………………………………………………………………………………**

**PRESENTACIÓN**

En cumplimiento de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios publicada en el periódico oficial La Gaceta n°173, el 10 de setiembre de 2013 que establece en su artículo 14, inciso 1 *“Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada, en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos* y del Reglamento de la Contraloría de Servicios del Instituto Nacional de las Mujeres que indica, entre las funciones de la persona contralora de servicios el deber de *“Elaborar los Manuales de Servicio al Cliente*” (artículo 5, inciso g), la Contraloría de Servicios del INAMU presenta este “Manual de la Persona Usuaria de los Servicios del INAMU”, el cual está dirigido al población en general y en especial a las mujeres que constituyen en su mayoría la población objetivo de los diferentes servicios que ofrece la Institución.

**OBJETIVO**

El objetivo de este Manual es informar a la persona usuaria e interesadas sobre los diferentes servicios que ofrece el INAMU y orientar a la población que potencialmente requieren de dichos servicios.

**METODOLOGÍA**

La información que contiene el presente Manual se obtuvo del material operativo e informativo de las dependencias administrativas del INAMU, en particular de las que brindan servicios a las personas usuarias. Asimismo, de los datos suministrados por las personas funcionarias a quienes la Contraloría de Servicios de la Institución les solicitó información sobre el quehacer institucional en materia de servicios.

El registro de los diferentes servicios es en forma descriptiva, detallada, sistemática y actualizada, señalando los aspectos relevantes de cada uno de ellos, entre otros: tipo de servicio, población objeto, dependencia que lo brinda y horario. Asimismo, presenta la información con un lenguaje claro, sencillo y preciso para la facilitar la consulta de las personas interesadas en conocerlos o bien a acceder a ellos.

**DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.**

Con la finalidad de facilitar la interpretación de este Manual se definen los siguientes conceptos:

**- Servicios públicos directos:** son actividades que desarrolla el Estado Costarricense por medio de sus instituciones, de interés general o público y de uso accesible para toda la ciudadanía, utilizado gratuitamente y con una calidad garantizada que busca sin ninguna excepción el bienestar para todas las personas que lo utilizan.

(Carrillo y Rodríguez, 2014, págs. 16 y 20).

**-** **INAMU**: Instituto Nacional de las Mujeres.

**- Personas funcionarias**: las personas que laboran para el INAMU.

(La Gaceta. Diario Oficial. 9-7-2013).

**- Persona usuaria**: todas aquellas personas que acuden a la Institución (INAMU) en procura de sus servicios.

(La Gaceta. Diario Oficial. 9-7-2013).

**-** **Población objetivo**: es sinónimo de población beneficiaria. Es aquella población o grupos de personas que serán beneficiada con los servicios del INAMU.

**- Servicios del INAMU**: actividades o servicios que ejecuta el INAMU a través de sus dependencias administrativas para satisfacer las necesidades ciudadanas; especialmente para las mujeres en procura de su progreso y bienestar, tales como: capacitaciones, información y orientación personal, telefónica y por internet, accesos a documentación física y electrónica, asesoría legal y coadyuvancia, asistencia psicológica y social, atención y albergue a mujeres en riesgo por amenaza de muerte, sus hijos e hijas, atención contra la violencia de género, asistencia técnica, ponencias, ferias, concursos y foros.

Los servicios que ofrece la institución son de dos tipos: de **carácter general** para toda la ciudadanía, como lo son la consulta y presentación de denuncias ante la Contraloría de Servicios, el acceso al acervo documental del Centro Especializado de Información Luisa González Gutiérrez, y el acceso a la información por internet (página WEB y Facebook), y de carácter específico, destinados a un determinado grupo de la población: mujeres agredidas por violencia de género, mujeres afrodescendientes, mujeres indígenas, funcionarias y funcionarios públicos, mujeres emprendedoras, mujeres en condiciones de pobreza, mujeres lideresas, mujeres adolescentes-madres, mujeres transgénero y mujer privadas de libertad, de entre otros.

- **Albergue temporal:** domicilio temporal para mujeres en peligro por amenaza de muerte (femicidio), junto a sus hijas e hijos.

**DERECHOS DE LA PERSONAS USUARIAS E INTERESADAS**

- A hacer uso del servicio de forma gratuita.

- A tener acceso de toda la información concerniente al uso del servicio.

- A recibir un trato amable, respetuoso y sin discriminación alguna por parte de todo el personal del INAMU.

- A ser atendida por un funcionariado calificado, responsable, colaborador y empático.

- A la regularidad en el horario y al programa establecido.

- A un servicio de excelente calidad basado en la eficacia, que garantice la ejecución del programa establecido y los

objetivos planteados del servicio y, a la persona usuaria el logro de sus expectativas.

- A un trato personalizado cuando las circunstancias lo ameriten.

- A un ambiente cómodo, limpio y seguro.

- A la libre expresión de sus ideas y sus consultas sobre el servicio y temas afines.

- A expresar sus necesidades durante el servicio que recibe.

- A presentar ante la Contraloría de Servicios del INAMU inconformidades, denuncias, consultas y sugerencias con relación al servicio.

- A recibir respuestas oportunas, amables y razonadas.

**SERVICIOS DEL INAMU**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Servicio** | **Población Objetivo** |
| **1- Capacitación en:**  - Empresariedad. | **Mujeres**  - Emprendedoras y microempresarias. |
| - Participación política. | - Políticas y lideresas comunales. |
| - Formación humana. | - En condiciones de pobreza. |
| - Salud sexual y reproductiva. | - Adolescentes y adolescentes madres. |
| - Contra la violencia de género. | - En violencia. |
| - Temas diversos: salud, promotoras de derechos de las mujeres, empoderamiento de las mujeres, liderazgo y organización, servicios públicos para las mujeres, fortalecimiento de las capacidades individuales y colectivas de las mujeres (urbanas, rurales, indígenas, afrodescendiente y transgénero) desde un enfoque de diversidad, cultura etnia y mujeres, entre otros. | - En su diversidad. |
| **Dependencias que brindan los servicios:**  *-* Área Desarrollo Regional y sus 6 Unidades Regionales.  Unidades: Brunca, Chorotega, Pacífico Central, Huetar Caribe, Huetar Norte, Central (Oriente y Occidente).  - Área de Gestión de Políticas Públicas.  - Área de Ciudadanía Activa, Liderazgo y Gestión Local. | |
| **2- Atención Directa en:**  2.1- Violencia de género (atención psicológica, asesoría legal, albergue temporal  por riesgo de femicidio).  2.2- Información y Orientación en Derechos (Derechos Humanos, legislación nacional, para el acceso a los servicios públicos, atención psicológica y asesoría legal).  2.3- Empresariedad. | **Mujeres y público en general**  2.1- En violencia de género y en riesgo de muerte. Con sus hijas e hijos.  2.2- Interesadas, en crisis y público en general.  2.3- Microempresarias, emprendedoras y artesanas. |
| **Dependencias que brindan los servicios:**  *- Área de Violencia de Género.*  *- Delegación de la Mujer.*  *- Centros Especializados de Atención y de Albergue Temporal a mujeres en Riesgo de Muerte. Con sus hijas e hijos.*  *- Área de Condición Jurídica y Derechos Humanos de las Mujeres.*  *- Centro de Información y Orientación en Derechos de las Mujeres (CIO).*  *- Unidades Regionales: Brunca, Chorotega, Pacífico Central, Huetar Caribe, Huetar Norte, Central (Oriente y Occidente).*  *- Área Gestión de Políticas Públicas.* | |
| **3- Producción y Divulgación de Conocimiento y Materiales Especializada en Género:**  -Divulgación de conocimiento especializados en género a través de ponencia, seminarios abiertos y concursos de distintos tipos. | **Mujeres y público en general**  -Interesadas y público en general. |
| -Producción y difusión de conocimiento en género a través de encuentros nacionales y foros. | -Lideresas afrodescendientes e indígenas  - Organizaciones de mujeres. |
| -Entrega de materiales sobre Derechos Humanos de las mujeres a todas las bibliotecas públicas del país. | Público en general. |
| -Centro de Documentación Luisa González Gutiérrez. Servicio de consulta de documentación física y electrónica sobre mujeres, género y temas relacionados. | Público en general. |
| -Premio Ángela Acuña Braun. | Personas que promueven conceptos de mujeres libres de estereotipos patriarcales. |
| **Dependencias que brindan los servicios:**  - Área Especializada de Información.  - Unidad de Investigación.  - Centro de Documentación Luisa González Flores.  - Unidad de Comunicación.  - Unidades Regionales: Brunca, Chorotega, Pacífico Central, Huetar Caribe, Huetar Norte, Central (Oriente y Occidente)*.* | |
| **4- Asistencia Técnica y Capacitación en Género a Funcionarias y Funcionarios Públicos:**  - Transversalización y sensibilización en género y capacitación en temas diversos con perspectiva de género. | **Funcionariado Público**  Funcionarias y funcionarios públicos. |
| **Dependencias que brindan los servicios:**  - Área Construcción de Identidades y Proyectos de Vida.  - Área de Gestión de Políticas Públicas.  *Unidades Regionales: Brunca, Chorotega, Pacífico Central, Huetar Caribe, Huetar Norte, Central (Oriente y Occidente).* |  |

**DEPARTAMENTOS Y DEPENDENCIAS QUE BRINDAN LOS SERVICIOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPARTAMENTOS** | **DEPENDENCIA ANEXAS** |
| **Contraloría de Servicios**  Teléfono: 2527 8434  Contralora: Vera Aguilar Cruz a. i.  **Servicios que brinda**:  Atención de gestiones de personas usuarias. |  |
| **Desarrollo Regional**  Teléfono: 2527 8440  Coordinadora: Olga Quesada Sanchoa. i.  **Servicios que brinda:** | *Unidades Regionales: Brunca, Chorotega, Pacífico Central, Huetar Caribe, Huetar Norte, Central (Oriente y Occidente).*  ***Servicios que brindan:*** *Oficina FOMUJERES* |
| **Violencia de Género**  Teléfono: 2527 8438 /8549  **Servicios que brinda:**  Coordinadora: Ana Lorena Hidalgo Solís.  **Servicios que brinda:** | *Delegación de la Mujeres.*  *Centros Especializados de Atención y de Albergue Temporal a Mujeres en Riesgo por Amenaza de Muerte. Con sus Hijos e hijas.*  *Defensorías Sociales(CIP)* |
| **Condición Jurídica**  Teléfono: 2527 8503  Coordinador: Eugenia Salazar Aguilar.  **Servicios que brinda:** | *Centro de Información y Orientación (CIO).* |
| **Especializada de Información**  Teléfono: 2527 8454  Coordinadora: Saskia Salazar Calderón.  **Servicios que brinda**: | *Centro de Documentación Luisa González Gutiérrez.* |
| **Ciudadanía Activa**  Teléfono: 2527 8593  Coordinadora: Yensy Herrera Vega.  **Servicios que brinda**: | *Centro de Formación Política de las Mujeres.* |
| **Políticas Públicas**  Teléfono: 2527 8459  **Coordinadora:** María Picado Ovares.  **Servicios que brinda**: |  |
| **Construcción de Identidades**  Teléfono: 2527 8408  Coordinadora: María Ester Serrano Madrigal.  **Servicios que brinda**: |  |

**CUADRO DESCRIPTIVO DE LOS SERVICIOS DEL INAMU:**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS Y DEPENDENCIAS ANEXAS.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dependencia** | **CONTRALORÍA DE SERVICIOS** |
| **Servicio** | Recibir, atender y resolver toda gestión que ingrese a la Contraloría de Servicios. Y dar seguimiento a las que lo ameriten. |
| **Población objetivo** | Población en general. |
| **Objetivo** | Establecer mecanismos que permitan la comunicación de las personas usuarias con el INAMU para la presentación de sus consultas, sugerencias e inconformidades en relación con los servicios que brinda. |
| **Dirección** | San José. San Pedro de Montes de Oca. Costado oeste del Mall San Pedro. Edificio A- SIGMA Oficinas Centrales INAMU.  Contralora: Vera Aguilar Cruz a. i.  Correo electrónico: [contraloria@inamu.go.cr](mailto:contraloria@inamu.go.cr)  Teléfonos de la oficina: 2527-8434 y 22527-8413. |
| **Cobertura** | Nacional. |
| **Horario de Atención** | De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. |
| **Dependencias** | **UNIDADES REGIONALES: BRUNCA, CHOROTEGA, PACÍFICO CENTRAL, HUETAR CARIBE, HUETAR NORTE, CENTRAL (ORIENTE y OCCIDENTE).** |
| **Servicio** | **Programa Avanzamos Mujeres (PAM)** |
| Proceso de capacitación estructurado en dos etapas: Formación Humana y Articulación de las Necesidades e Intereses.  Primera etapa: de Formación Humana, es presencial y tiene una duración aproximada de 17 sesiones de trabajo, cada una de cuatro horas, una vez por semana. Se trabaja bajo el enfoque de derechos y la perspectiva de género de manera que los temas desarrollados permitan a las mujeres reflexionar sobre sí mismas, su papel en la sociedad y sus posibilidades de mejorar su condición. Esta etapa concluye con la elaboración de un plan de vida que recopila las necesidades e intereses de las participantes.  Segunda etapa, de articulación de necesidades, es el seguimiento a los planes de vida que plantearon las mujeres e implica la coordinación con otras instituciones para la concretización de las mismas. Implica un acompañamiento técnico que puede ser presencial y/o telefónico, individual y/o grupal. No tiene una duración estimada pues depende de los avances de cada una de las mujeres. |
| **Población Objetivo** | Mujeres. |
| **Objetivo** | Garantizar el mejoramiento de las condiciones de vida de las mujeres, mediante un proceso de formación integral que permita el fortalecimiento individual y colectivo de las mujeres, a través de la adquisición de herramientas básicas para su crecimiento personal. |
| **Direcciones** | **Unidad Regional Brunca**  Dirección: Puntarenas. Golfito. 300 metros oeste del Salón Comunal de Río Claro, casa esquinera.  Jefa de Unidad: Sonia Rojas Quesada.  Celular institucional: 87 02-00 55.  Correos electrónicos: [rbrunca@inamu.go.cr](mailto:rbrunca@inamu.go.cr)  Teléfonos de la oficina: 2789-7819 / 2789-7790.  Tel/Fax: 2789-7819.  **Unidad Regional Chorotega**  Dirección: Guanacaste. Liberia. Barrio Moracia. De la Clínica 25 de Julio, 50 metros sur, 25 metros este.  Jefa de Unidad: Mélida Carballo Meza.  Celular institucional: 87 01-47 96  Correo electrónico: [rchorotega@inamu.go.cr](mailto:rchorotega@inamu.go.cr)  Teléfonos de la oficina: 2527-8573  **Unidad Regional Pacífico Central**  Dirección: Puntarenas. El Roble. De la Panadería Musmani 100 metros norte.  Jefa de Unidad: Laureana Rodríguez Hidalgo.  Celular institucional: 87 01- 41 30.  Correo electrónico:[rpcentral@inamu.go.cr](mailto:rpcentral@inamu.go.cr)  Teléfonos de la oficina: 26 64-41 25 / 26 64-41 57 / 26 64-41 59.  Tel/Fax: 26 64- 47 02.  **Unidad Regional Huetar Caribe.**  Dirección: Limón. Cantón Central. Distrito Primerio. Frente a los Tribunales de Justicia.  Jefa de Unidad: Norelky Sánchez Garro.  Celular institucional: 8562-9628.  Correo electrónico: [rhatlantica@inamu.go.cr](mailto:rhatlantica@inamu.go.cr)  Teléfonos de la oficina: 2758-6889 / 2758-1187.  Tel/Fax: 2758-7031 / 2758-0044.  **Unidad Regional Huetar Norte**  Dirección: Alajuela. San Carlos. Cuidad Quesada. De Tributación Directa 100 metros norte  Jefa de Unidad: Giselle Rodríguez Villalobos.  Celular institucional: 8381-5925.  Correo electrónico: [rhnorte@inamu.go.cr](mailto:rhnorte@inamu.go.cr)  Teléfonos de la oficina: 2460 -8479 / 2460-8498.  Tel/Fax: 2460-8456.  **Unidad Regional Central: Oriente y Occidente**  **Oriente:**  Dirección: San José. San Pedro de Montes de Oca. Barrio Francisco Peralta. De la Casa Italia, 100 metros sur, 100 metros este y 10 metros norte, a la derecha.  Jefa de Unidad: Lauren Palma Rojas.  Celular institucional: 8381-6429.  Correo electrónico: [regionalcentral@inamu.go.cr](mailto:regionalcentral@inamu.go.cr)  Teléfonos de la oficina: 2253-6764 / 2524-1450 / 2524-1451.  Fax: 2283-1845.  **Occidente:**  Dirección**:** Alajuela**.** Río Segundo de Alajuela.Del Casino Fiesta 900 metros este, a la izquierda.  Jefa de Unidad: Lauren Palma Rojas a. i.  Correo electrónico: [czuniga@inamu.go.cr](mailto:czuniga@inamu.go.cr) / [dalfaro@inamu.go.cr](mailto:dalfaro@inamu.go.cr)  Teléfonos de la oficina: 2435-8845 y 2435-8848. |
| **Cobertura** | Nacional. |
| **Horario de Atención** | De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. |
| **Dependencias** | **Oficina de FOMUJERES y Unidades Regionales.** |
| **Servicio** | **FOMUJERES***(*Fondo de fomento de actividades productivas y de organización de las mujeres).  Capital no rembolsable a mujeres o grupos organizados de mujeres emprendedoras, microempresarias y organizaciones de mujeres en defensa de sus derechos.  FOMUJERES está dirigido solo mujeres, no grupos mixtos, ni grupos en donde la mujer tenga un papel secundario. Se valora el papel preponderante de las mujeres emprendedoras y microempresarias. Es concursable, son concurso que se abren en períodos determinados, en donde las interesadas presentan sus postulaciones (proyectos productivos o de organización de mujeres). Una vez concluida esta etapa el INAMU mediante órganos seleccionadores realizan los procesos de ponderación que fundamentan la selección de las ganadoras en cada concurso. Todo según el Reglamento de Operación del FONDO y el Decreto de Constitución.  No es rembolsable, los financiamientos otorgados (los dineros) son beneficios que no requieren de un pago o liquidación solamente el compromiso formal de su buen uso, conforme al proyecto planteado. Todo esto es constatado en el seguimiento que se le brinda |
| **Población Objetivo** | Mujeres empresarias, grupos organizados de mujeres empresarias y de mujeres en defensa de sus derechos. |
| **Objetivos** | a- Impulsar y fortalecer las actividades productivas para la autonomía económica de las mujeres, de acuerdo con el “Modelo Integral de Fortalecimiento al Emprendedurismo y la Empresariedad para la Autonomía Económica de las Mujeres en Costa Rica como Mecanismo de Política Pública” del INAMU.  b- Fomentar acciones que promuevan la organización grupal de mujeres en beneficio de sus derechos. |
| **Dirección** | San José. San Pedro de Montes de Oca. Costado oeste del Mall San Pedro. Edificio A- SIGMA. Oficinas Centrales INAMU.  Coordinadora del Programa: María Esther Vargas Vega  Correo electrónico: [fomujeres@inamu.go.cr](mailto:fomujeres@inamu.go.cr)  Teléfono de la oficina: 2527-8539. |
| **Cobertura** | Nacional. |
| **Horario de Atención** | De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. |
| **Dependencia** | **Delegación de la Mujer** |
| **Servicio** | Información y atención presencial a las mujeres en situaciones de violencia intrafamiliar (física, psicológica, sexual y patrimonial) y hostigamiento sexual en centros de estudio y lugares de trabajo. Con asesoría legal, atención terapéutica, atención grupal y consultorios jurídicos. |
| **Población Objetivo** | Mujeres. |
| **Objetivo** | Brindar un servicio de atención especializada en violencia intrafamiliar, sexual y hostigamiento sexual contra las mujeres. |
| **Servicio** | Información y atención presencial a las mujeres en situaciones de violencia intrafamiliar (física, psicológica, sexual y patrimonial) y hostigamiento sexual en centros de estudio y lugares de trabajo. con asesoría legal, atención terapéutica, atención grupal y consultorios jurídicos. |
| **Cobertura** | Nacional. |
| **Direcciones** | San José. 100 metros sur del Museo Nacional, sobre el Bulevar del Primer Circuito Judicial  Jefa de unidad: Erika Rojas Calderón.  Celular institucional: 8833-5969.  Correo electrónico: [delegacion@inamu.go.cr](mailto:delegacion@inamu.go.cr)  Teléfonos de la oficina: 22 33-78 95 / 2255-1368.  Tel/Fax: 2221-8242. |
| **Dependencia** | **Centro Especializado de Atención y de Albergue Temporal a Mujeres en Riesgo por Amenaza de Muerte. Con sus hijos e hijas (CEAAM)** |
| **Servicio** | Permanencia temporal gratuita en albergues, asesoría legal y atención sicológica a mujeres en riesgo de muerte por violencia de género. |
| **Población Objetivo** | Mujeres, sus hijos e hijas. |
| **Objetivo** | Atención especializada a mujeres en peligro de muerte por violencia de género. |
| **Cobertura** | Nacional. |
| **Horario de Atención** | 24 horas del día, todos los días del año. Se accede al Centro Operativo de Atención a la Violencia Intrafamiliar (COAVIF) por medio del Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1, y se debe solicitar que se traslade la llamada a las operadoras de violencia intrafamiliar, quienes se encargan de orientar y asesorar a las personas agredidas en caso de emergencia. |
| **Dependencia** | **Defensorías Sociales (CIP)** |
| **Servicio** | Brinda información, asesoría, acompañamiento y patrocinio legal en procesos judiciales de la materia penal, los relacionados a la aplicación de la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres y otros delitos sexuales cometidos contra las mujeres mayores de 15 años y en procesos judiciales en materia de familia relacionados con violencia. |
| **Población Objeto** | Mujeres en violencia. |
| **Objetivos** | Contribuir a la reducción de la impunidad mediante un mayor y más efectivo acceso a la justicia de las mujeres que acuden al sistema penal. |
| **Direcciones** | **Defensoría Social CIP** **Los Yoses.** Diagonal a la Corte Interamericana de Derechos Humanos.  Correo electrónico: [referenciasdsj@abogados.or.cr](mailto:referenciasdsj@abogados.or.cr) y [rromero@inamu.go.cr](mailto:rromero@inamu.go.cr)  Teléfono: 2253-8823 y 2253-0235. |
|  | **Defensoría Social CIP** **Desamparados.** Costado norte De la Plaza de Gravilias o diagonal a la Clínica Santa Catalina.  Correo electrónico: [dsdesamparados@abogados.or.cr](mailto:dsdesamparados@abogados.or.cr)  Teléfono:2250-1908. |
|  | **Defensoría Social CIP** **Turrialba.** De la Delegación de la Fuerza Pública 200 metros al norte, Contiguo a Servicentro La Campiña.  Correo electrónico: [dsturrialba@abogados.or.cr](mailto:dsturrialba@abogados.or.cr)  Teléfonos: 2556-0227 y 2556-0212. |
|  | **Defensoría Social CIP Pérez Zeledón.** Edificio Pedregoso, frente a DELJI, contiguo a Ferretería Pedregoso.  Correo electrónico: [dspz@abogados.or.cr](mailto:dspz@abogados.or.cr)  Teléfono: 22-50-1908. |
| **Cobertura** | Defensoría Social CIP. Los Yoses: zona de San José, Heredia y Alajuela (excepto Desamparados).  Defensoría Social CIP. Desamparados: zona de Desamparados.  Defensoría Social Turrialba CIP: zona de Cartago y Tres Ríos.  Defensoría Social Pérez Zeledón CIP: zona de Pérez Zeledón \*\*\*\*\*\*\*\*\* |
| **Horario de Atención** | De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 3:00 p.m. |
| **Dependencia** | **Centro de Información y Orientación en Derechos de las Mujeres (CIO)** |
| **Servicio** | Información en derechos de las mujeres:  - Derechos Humanos de las Mujeres (normas internacionales y nacionales)  - Derecho de familia (separación judicial, unión de hecho, bienes gananciales, entre otros).  - Paternidad responsable.  - Pensiones alimentarias.  - Derechos laborales.  Información de servicios institucionales:  - Subsidios y becas (IMAS y FONABE).  - Bonos de Vivienda (BANHVI).  - Acceso al seguro social de la CCSS (asistencia médica y pensión).  - Oferta nacional de capacitación en empresariedad para las mujeres.  - Ideas productivas y FIDEIMAS (IMAS).  - Orientación psicológica e intervención en crisis (vía telefónicas).  - derechos, asesoría legal, contención emocional, referencia y acompañamiento. |
| **Población Objetivo** | Mujeres. |
| **Objetivo** | Informar en derechos de las mujeres y orientar sobre el acceso a la justicia y a los programas de bienestar social y económico que brindan las instituciones del Estado. |
| **Dirección** | Dirección: San José, 100 metros sur del Museo Nacional, sobre el Bulevar del Primer Circuito Judicial.  Jefa del CIO: Luisa López Avendaño.  Correo electrónico: [oguillen@inamu.go.cr](mailto:oguillen@inamu.go.cr)  Teléfono de la oficina: 2527-1900- 2527-1911 y 2221-8357. |
| **Cobertura** | Nacional. |
| **Horario de Atención** | De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. |
| **Dependencia** | **Consultorios Jurídicos Especializados en Violencia de Género** |
| **Servicios** | Demanda de divorcio (sevicia, infidelidad, abandono malicioso y voluntario, separación de hecho), separación judicial, reconocimiento de la unión de hecho, liquidación anticipada de bienes gananciales, simulación de traspaso de bienes, procesos especiales de filiación,  modificación de guarda, crianza y educación, régimen de interrelación familiar, suspensión de autoridad parental, solicitudes de permiso de salida del país. |
| **Población Objetivo** | Mujeres en situaciones de violencia intrafamiliar. |
| **Objetivo** | Facilitar el patrocinio letrado a las usuarias de la Delegación de la Mujer a través de la preparación académica de las y los estudiantes de derecho. |
| **Dirección** | **Instituto Nacional de la Mujeres y Universidad de Costa Rica.**  Dirección: San José. Del Museo Nacional 50 metros al sur. Rótulo: INAMU Centro de Servicios de Atención.  Encargada de los Consultorios Jurídicos: \_\_\_\_\_\_\_\_  Correo electrónico: [consultoriojuridico9.fd@ucr.ac.cr](mailto:consultoriojuridico9.fd@ucr.ac.cr)  Teléfono de la oficina: 2255-1368. |
| **Cobertura** | San José, Heredia Centro y Cartago Centro. |
| **Horario de Atención** | De lunes a jueves de 1:00 p. m. a 5:00 p. m. |
| **Dependencia** | **Centro de Documentación Luisa González Gutiérrez** |
| **Servicio** | Préstamo de material bibliográfico y digital especializado en género y derechos humanos para consulta en sala y orientación a las personas usuarias en el uso y manejo de las fuentes de información.  Acceso a WIFI y acceso público al catálogo en línea por medio de Internet  Atención de consultas en tiempo real por medio del correo electrónico, redes sociales, chat y Skype, <https://www.facebook.com/inamu.costarica>  Biblioteca digital que contiene principalmente la producción editorial institucional.  Videoteca con los videos y documentales producidos por la institución.  Autoservicio de fotocopiado y reproducción de material impreso con un plazo de entrega no mayor a 48 horas.  Adquisición (por compra) de copias de recursos audiovisuales en diversos temas producidos por la Institución, reproducciones conforme a la legislación de derechos de autoría vigentes. |
| **Población Objetivo** | Población en general. |
| **Objetivo** | Proporcionar un servicio de información que brinde insumos en materia de igualdad y equidad de género, y derechos humanos de las mujeres mediante la adquisición, análisis, organización y difusión de información especializada. Una colección de recursos especializados en formato impreso, digital, audiovisual y sonora. |
| **Dirección** | San José. San Pedro de Montes de Oca. Costado oeste del Mall San Pedro. Edificio A- SIGMA. Oficinas Centrales INAMU.  Jefa de Unidad: Zelenia Rodríguez Morales.  Correo electrónico: [documentacion@inamu.go.cr](mailto:documentacion@inamu.go.cr)  Teléfono de la unidad: 2527- 8453. |
| **Cobertura** | Nacional. |
| **Horario de Atención** | De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. |
| **Dependencia** | **Centro de Formación Política de las Mujeres** |
| **Servicio** | -Cursos en diferentes modalidades: presencial, a distancia, virtual y libres, sobre derechos humanos, identidades y género, participación política, liderazgo y organización e incidencia para el cambio.  -Cursos libres con el objetivo de profundizar en los temas específicos para el fortalecimiento del liderazgo de las mujeres. Estos se desarrollan en dos o tres sesiones. Algunos de ellos son: manejo de herramientas de la tecnología de la información y comunicación; alianzas entre mujeres; entre otros.  -Curso a multiplicadoras: dirigido a multiplicadoras indígenas con el fin de formarlas como capacitadoras sobre el ejercicio de la ciudadanía y derechos políticos. Esta capacitación tiene una duración de cinco sesiones y se promueve que, posteriormente, las lideresas repliquen la capacitación con las mujeres de sus pueblos indígenas. Las capacitadoras desarrollan cinco talleres con diez lideresas como mínimo.  -Proceso de mentoría: es una forma de acompañamiento, cuya estrategia permite aprender a partir de la experiencia de otras personas que han vivido o están viviendo situaciones similares a las de las lideresas que participan en la mentoría. Para participar en un proceso de mentoría, se requiere que cada persona se comprometa a asistir a las sesiones o reuniones acordadas con la mentora. La mentora y la persona que participa en el proceso, deben tener al menos cinco sesiones de mutuo acuerdo |
| **Población Objetivo** | Lideresas de espacios organizativos como partidos políticos, organizaciones de mujeres y mixtas (sindicatos, cooperativas, asociaciones de desarrollo, organizaciones culturales) y otras organizaciones comunales |
| **Objetivo** | Contribuir al fortalecimiento del liderazgo individual y colectivo de las mujeres para su empoderamiento e incidencia en la definición de políticas que promuevan la igualdad y la equidad de género. |
| **Dirección** | Dirección: San José. San Pedro de Montes de Oca. Costado oeste del Mall San Pedro. Edificio A- SIGMA. Oficinas Centrales INAMU  Funcionarias a cargo: Diana Fuster Barahona y Marcela Vindas Rivera.  Correos electrónicos: [dfuster@inamu.go.cr](mailto:dfuster@inamu.go.cr)/ [mvindas@inamu.go.cr](mailto:mvindas@inamu.go.cr)  Teléfono de la oficina: 2527-8469 / 2527-8473 |