

# MEMORIA BUENAS PRÁCTICAS

OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA



## MEMORIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

### Introducción.

El personal de las Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito (en adelante OAPVD), en la búsqueda de hacer mejor su labor cada día , ha emprendido acciones con el objetivo de adoptar nuevas metodologías de trabajo que propicien un cambio en la visión tradicional que se tiene del servicio público, lo que conlleva necesariamente a contar con la participación activa de las personas servidoras de este despacho procurando hacer una diferencia positiva en la prestación de sus funciones en beneficio de las personas destinatarias de la ley 8720.

¿Qué son Buenas Prácticas?

***“...Una buena práctica consiste en cualquier experiencia, llevada a cabo por alguna oficina o despacho judicial, entendidas como cualquier forma de realizar las cosas y que ese esfuerzo, una vez probado, se pueda replicar contribuyendo a optimizar los recursos institucionales...”<sup>1</sup>***

Con base en esta definición que establece la Comisión de Buenas Prácticas institucional se procedió a identificar aquellas iniciativas, que no sólo representan posibilidades reales de mejora y que generan un valor agregado al servicio interdisciplinario que se brinda en los programas de Atención y Protección, sino que podrán ser incorporadas en el banco que para tal efecto existe en el Poder Judicial y ser valoradas por otras

---

<sup>1</sup> <https://buenaspracticas.poder-judicial.go.cr/index.php/informacion-general>

instancias internas y externas con la finalidad adaptarlas e incorporarlas a su quehacer.

La variedad de perfiles competenciales que integran la OAPVD y el disponer de nuevas metodologías de trabajo o formas de hacer las cosas facilita la interacción de las personas funcionarias y las destinatarias de la ley (víctimas de delitos, testigos y otros intervinientes en el proceso penal), que significa la cobertura de un amplio ámbito de aplicación al incluir todos las conductas determinadas como delitos en el Código Penal y Leyes especiales, contribuyendo a que las personas usuarias ejerzan de forma efectiva sus derechos y colaboren con la administración de Justicia y el Estado de Derecho.

Debido a lo anterior, se presenta la siguiente memoria breve que consolida las buenas prácticas, impulsadas e inscritas por esta oficina y reconocidas por la institución, en el período comprendido, entre 2015 a 2019 y que se integra como anexo al informe de labores con el fin de compartirlas con el resto de la comunidad judicial, las redes de apoyo con las que trabajamos en forma conjunta, pero también con las personas usuarias quienes son nuestra razón de existir y con la ciudadanía ciudadanía, siempre vigilantes de nuestra labor.-

## **CIRCULAR N° 59-2011**

**Asunto:** Obligación de aplicar las buenas prácticas correspondientes como parte de la gestión del despacho.-

### **A LOS JEFES DE LAS OFICINAS Y DESPACHOS JUDICIALES DEL PAÍS**

#### **SE LES HACE SABER QUE:**

El Consejo Superior, en sesión N° 22-11, del 10 de marzo del 2011, artículo LVII, dispuso comunicarles que están en la obligación de aplicar, como parte de la gestión de cada despacho, las buenas prácticas que se adapten al desarrollo o ejecución de sus funciones.

Para cumplir con lo ordenado se adjuntan a esta comunicación, y además pueden ser consultadas en las siguientes páginas Web:

<http://sjoint05/buenaspracticass/>,

[http://intranet/controlinterno/menu\\_proyectos.htm](http://intranet/controlinterno/menu_proyectos.htm)

y

<http://intranet/secretaria/circulares/2011/Resumen%20de%20buenas%20practicass%20que%20se%20recomienda%20su%20réplica.doc>

La Oficina de Control Interno evacuará las dudas que surjan en la implementación, hará las coordinaciones necesarias para cumplir con los objetivos del Proyecto del Banco de Buenas Prácticas e informará a este Consejo sobre los resultados obtenidos.

Puede comunicarse a la Oficina de Control Interno mediante las cuentas de correo electrónico: [controlinterno@poder-judicial.go.cr](mailto:controlinterno@poder-judicial.go.cr), [buenaspracticass@poder-judicial.go.cr](mailto:buenaspracticass@poder-judicial.go.cr), o bien al número telefónico 2295-4928.

**San José, 27 de mayo de 2011**

**Licda. Silvia Navarro Romanini**  
**Secretaria General**  
**Corte Suprema de Justicia**

***Artículo 114 inciso 1) “... El servidor público será un servidor de los administrados, en general, y en particular de cada individuo o administrado que con él se relacione en virtud de la función que desempeña; cada administrado deberá ser considerado en el caso individual como representante de la colectividad de que el funcionario depende y por cuyos intereses debe velar...” (Ley General de la Administración Pública 6227)***

## AÑO 2015

### Nombre:

Taller socio terapéutico: Sobreviviendo a la Violencia Doméstica.

### **Objetivo:**

Promover un proceso de empoderamientos a mujeres víctimas de violencia doméstica a través de talleres socio terapéuticos, con el fin de brindarles herramientas mediante acciones pertinentes en el campo social, en las áreas de prevención, detección, atención y capacitación en el tema de violencia intrafamiliar.

### **Descripción general:**

Este taller se desarrolla durante varias sesiones de trabajo cada una con un objetivo y metodología que permite a las mujeres víctimas de violencia doméstica, ser partícipes de un proceso de formación, crecimiento personal, construcción y aplicación de conocimientos sobre la violencia en su vida diaria y que, a su vez, les proporciona herramientas para evitar la revictimización y ejercer su derecho a una vida libre de violencia.

### **Reconocimiento:**

Por la inscripción de esta buena práctica la OAPVD recibió un certificado.

## AÑO 2016

### Nombre:

Proceso de Educación Legal Popular con niños, niñas y adolescentes de la comunidad de la Carpio, Ley 8720

### **Objetivo:**

Empoderar a niños, niñas y adolescentes en el conocimiento del marco legal que protege los derechos de las víctimas, testigos y otros intervinientes en el proceso penal.

### **Descripción general.**

Además del objetivo indicado, esta iniciativa tiene como propósito facilitar la labor profesional del personal encargado de atender y proteger a víctimas y testigos menores de edad, por medio de un material impreso que permite explicar de una manera sencilla y comprensible las competencias de este despacho, así como, los derechos y deberes que le asisten a intervinientes en las causas penales.

Este proceso permitió un acercamiento a la comunidad de La Carpio, específicamente a los y las docentes, estudiantes y asociaciones vecinales. Se realizaron tres talleres socioeducativos con niños y niñas, además de tres reuniones con líderes, docentes y equipo interdisciplinario de la Escuela Finca La Caja. Con los resultados de los talleres se sistematizó una versión impresa de la Ley 8720 dirigida especialmente a población menor de edad, la misma consta de los quince artículos que conforman la Ley, interpretados por los niños y niñas por medio de ilustraciones elaboradas por ellos.

### **Reconocimiento:**

La OAPVD recibió una mención honorífica por la inscripción de esta buena práctica.

### Nombre:

Afiche denominado: Puedes salir del ciclo de violencia doméstica, estamos para servirle.

### **Objetivo:**

Confeccionar y distribuir un diagrama que explica: que es la violencia doméstica, cuáles son sus fases y sus características que será utilizado como apoyo por las personas profesionales (psicología, sociología, criminología, trabajo social y derecho) en las oficinas y sedes regionales adscritas a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito.

### **Descripción general.**

Con este material impreso, se explica con mayor facilidad a las personas víctimas en qué consiste el ciclo de la violencia doméstica y muchas veces es allí donde descubren lo que les está ocurriendo. El hecho de que sea un recurso visual facilita la interacción de las personas con la información

Se recomienda que los juzgados que tramitan asuntos de violencia doméstica y también los juzgados de familia utilicen este material para explicar a las personas víctimas de violencia el ciclo y las características de las distintas etapas de este.

### **Reconocimiento:**

A este despacho se le otorgó un certificado por la inscripción de esta iniciativa.

## AÑO 2017

### Nombre:

Información sobre los Derechos y Deberes de las personas bajo Protección en idioma braille, según la Ley 8720 de Atención y Protección a la Víctima del Delito

### **Objetivo:**

Garantizar el acceso a la información como derecho fundamental a la población con discapacidad visual, con la finalidad de que mantengan claridad en sus deberes y derechos, en apego a la Ley 8720.

### **Descripción general.**

Con este material informativo se espera facilitar la adherencia a los programas de esta oficina y la participación de la persona víctima y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, así como, promover una cultura inclusiva en la OAPVD y la toma de decisiones conscientes en la población usuaria con deficiencia visual.

### **Reconocimiento:**

Con la presentación de esta buena práctica la oficina fue galardonada con el premio al primer lugar.

### Nombre:

Terapias de relajación para la persona usuaria interna y externa

#### **Objetivo:**

Utilizar la grabación de las terapias de relajación para que la persona conozca y practique las técnicas de relajación, experimente un estado psicológico positivo y adaptativo, con el fin de enfrentar las situaciones que le originan el malestar emocional o el estrés, debido a las repercusiones negativas como consecuencia del daño o menoscabo sufrido.

#### **Descripción general.**

La grabación de estas terapias de relajación se convierte en un recurso de apoyo que podrá ser utilizado tanto en las sesiones de psicoterapias a cargo de los y las profesionales en psicología, como también para que las personas destinatarias de la ley, lo hagan en sus casas; grabándoles su contenido en el sistema de reproducción de audio de su conveniencia (USB o CD, etc.)

#### **Reconocimiento:**

Por la inscripción de esta buena práctica la oficina recibió una mención honorífica.

### Nombre:

Taller: “Mujeres transformando su Historia”

#### **Objetivo:**

Fortalecer la atención, detección y prevención de la violencia mediante una propuesta de intervención grupal en modalidad de taller con enfoque interdisciplinario y basado en la perspectiva de género a fin de que sea instrumentalizado por las sedes regionales de la OAPVD como una herramienta de abordaje a las mujeres usuarias de nuestros servicios, víctimas de violencia en los delitos establecidos por la Ley de Penalización y personas

usuarias de los servicios que se brindan integralmente en las plataformas de servicios de atención a víctimas.

### **Descripción general.**

La violencia constituye un problema estructural y de salud pública que atraviesa todos los sistemas sociales y permea la individualidad y construcción de la identidad de cada persona, de forma tal, que le dificulta romper patrones establecidos debido a su situación emocional y aún cuando su vida y la de sus hijos e hijas esté en riesgo.

Estas condiciones de vulnerabilidad motivan a que la OAPVD desarrolle estrategias de abordaje más humano y funcional, en el que esta población pueda adquirir herramientas de aprendizaje y crecimiento personal, las cuales, a su vez, faciliten el afrontamiento de lo denunciado, promuevan una participación en el proceso penal e implementen acciones preventivas ante eventuales manifestaciones de violencia.

La modalidad de estos talleres tiene como característica fundamental la intervención grupal para mujeres usuarias del sistema judicial y de los de los servicios de la OAPVD, víctimas de los delitos establecidos en la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres (Ley N°8589) y usuarias de los servicios de la OAPVD que se brindan en la PISAV

### **Reconocimiento:**

Con la inscripción de esta modalidad de servicio la OAPVD recibió una mención honorífica.

AÑO 2019

### Nombre:

Asesoría Legal Telefónica

### **Objetivo:**

Implementar esta nueva modalidad de servicio como una práctica que contribuya a que las personas usuarias de los programas se mantengan informadas sobre el desarrollo del proceso penal en el que están participando, sus derechos procesales y extraprocesales, asesorando y evacuando sus consultas de forma que se facilite su acceso al sistema judicial, minimizando la necesidad de traslado a los despachos judiciales con este fin, lo cual le genera gastos de dinero e inversión de tiempo.

### **Descripción general.**

El acceso a la información por parte de las personas usuarias de los servicios de la administración de justicia es de vital importancia, motivo por el cual, el profesional en derecho de la OAPVD, por su perfil competencial, tiene el deber de mantener informadas a las personas destinatarias de la ley, sobre el estado de la causa penal que originó su ingreso a alguno de los programas de la OAPVD.

Esta comunicación debe ser oportuna ya que este profesional se convierte en su “consejero legal”, al poseer la atribución de asesorar a quienes reciben nuestros servicios en todas las etapas del proceso penal y que, con su intervención, se coadyuve a que se respeten los derechos de las víctimas, de acuerdo con lo que establece el artículo 71 del Código Procesal Penal.

La modalidad de este servicio se concretó a través de un documento denominado “Protocolo de la modalidad del servicio de asesorías legales telefónicas”, de forma tal, que

se constituya en un referente que permita guiar el accionar de la persona profesional en derecho de esta oficina.

### **Reconocimiento:**

Al haberse inscrito esta nueva modalidad de servicio dentro del banco institucional, se confirió a esta oficina una mención honorífica.

### **Nombre:**

Plan de Contingencia para garantizar la prestación de los servicios de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima en casos de emergencia.

### **Objetivo:**

Determinar las acciones contingentes que contribuyan a enfrentar situaciones de emergencia en la Oficina de Atención y Protección a la Víctima.

### **Descripción general**

El Plan de Contingencia es un proceso en el que se establecen los procedimientos específicos de coordinación, alerta, movilización y respuesta ante la ocurrencia o inminencia de un evento particular para el cual se tiene escenarios definidos.

Este mecanismo de prevención y atención de eventos imprevisibles tiene como propósito definir los escenarios de emergencia prioritarios en la OAPVD, así como describir las acciones contingentes, personas responsables, recursos materiales y humanos disponibles; ante escenarios específicos de emergencia en este despacho.

También permite prevenir, controlar, proteger y evacuar a las personas usuarias de la OAPVD ante eventos de emergencia, mediante un plan de acciones contingentes articuladas y aplicadas integralmente.

## Reconocimiento

Por la inscripción de esta iniciativa este despacho recibió un premio al segundo lugar

### Nombre:

Iniciativa verde

### Objetivo:

Implementar en nuestro diario vivir laboral y personal, acciones que contribuyan a mitigar la contaminación y mala manipulación de los desechos, fomentando buenas prácticas (reutilizar, reciclar y rechazar) en contribución al medio ambiente, adecuándonos a las disposiciones y compromisos ambientales del Poder Judicial.

### Descripción general

Esta práctica tiene como finalidad que las personas servidoras se comprometan con la gestión ambiental de la institución, promoviendo, educando y potenciando actividades que ayuden a alcanzar un mejor lugar.

Las acciones implementadas para lograr ese fin son las siguientes:

- Basurero único por oficina y estación de acopio (papel, plástico, residuos varios).
- Cartelera informativa de reciclaje plástico, papel y residuos varios.
- Adecuado depósito de desechos orgánicos.
- No al estereofón.
- Traslado de reciclaje.

## Reconocimiento

Esta iniciativa la presentó la sede regional de Guápiles y fue galardonada con el segundo lugar en el ámbito auxiliar de justicia.