



**Oficina de Atención y  
Protección a la Víctima**  
Ministerio Público • Poder Judicial

# PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN



# Contenido

(Dar clic en el **capítulo** para ir al texto respectivo)

## **I. Introducción:** pág.: 7

## **II. Objetivos:** pág.: 9

- 2.1 Objetivo General
- 2.2 Objetivos Específicos

## **III. Marco Teórico – Conceptual:** pág.: 11

- 3.1 Enfoques teóricos
- 3.2 Normativa nacional
- 3.3 Instrumentos Internacionales
- 3.4 Consideraciones fundamentales en el quehacer profesional

## **IV. Marco Metodológico:** pág.: 23

- 4.1. El Modelo de abordaje y ejecución:
- 4.2 Ingreso de casos al programa de Atención
- 4.3. Abordaje inicial
- 4.4. Entrevista inicial
- 4.5. Trabajo interdisciplinario
- 4.6. Seguimiento:
- 4.7. Motivos de cierre
- 4.8. Modelo de abordaje de casos en la OAPVD del ICJSJ
- 4.9. Modelo de abordaje de casos en la OAPVD del ICJSJ

## **V. Informes técnicos:** pág.: 43

- 5.1 ¿Qué es el informe técnico?:

## **VI. Procesos específicos por disciplina:** pág.: 45

- 6.1 Área de Criminología
- 6.2 Área Legal
- 6.3. Área de Psicología:
- 6.4. Área de Trabajo Social
- 6.5. Área de Sociología

## **VII. Acciones en común entre disciplinas:** pág.: 81

- 7.1. Atención de casos en horario de disponibilidad
- 7.2. Primeros Auxilios Psicológicos
- 7.3. Preparación para diligencias judiciales
- 7.4. Acompañamientos:
- 7.5. Acompañamientos a otras instituciones
- 7.6. Procedimientos de Actuación Interinstitucional de Equipos de Respuesta Rápida
- 7.7. Cooperación Interinstitucional
- 7.8. Talleres “Mujeres transformando su historia”
- 7.9. Justicia restaurativa

## **VIII. Estrategias de abordaje según grupo poblacional:** pág.: 105

- 8.1. Abordaje a víctimas, testigos o intervinientes de delitos de delincuencia organizada
- 8.2. Abordaje a personas con discapacidad
- 8.3. Abordaje de personas menores de edad (niños, niñas y adolescentes)  
Personas menores de edad sometidas a procesos de privación de libertad
- 8.4. Abordaje de personas de poblaciones indígenas
- 8.5. Abordaje a personas adultas mayores
- 8.6. Abordaje a personas víctimas de trata
- 8.7. Abordaje de casos de delitos de la Ley de Penalización de la Violencia Contra las Mujeres
- 8.8. Abordaje a personas extranjeras y refugiadas
- 8.9. Abordaje a personas privadas de libertad
- 8.10. Abordaje a personas funcionarias judiciales

## **IX. Glosario:** pág.: 125

## **X. Bibliografía** pág.: 131

## Nomenclaturas

<b>AG:</b>	.....	Autorización de gastos
<b>BCR:</b>	.....	Banco de Costa Rica
<b>CCSS:</b>	.....	Caja Costarricense del Seguro Social
<b>CONAPDIS:</b>	.....	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad
<b>DAI:</b>	.....	Departamento de Atención integral del PANI.
<b>DGME:</b>	.....	Dirección General de Migración y Extranjería
<b>ECU:</b>	.....	Expediente criminal único.
<b>FONABE:</b>	.....	Fondo Nacional de Becas
<b>IMAS:</b>	.....	Instituto Mixto de Ayuda Social
<b>INA:</b>	.....	Instituto Nacional de Aprendizaje
<b>INAMU:</b>	.....	Instituto Nacional de las Mujeres
<b>MP:</b>	.....	Ministerio Público
<b>MEP:</b>	.....	Ministerio de Educación Pública
<b>OAPVD:</b>	.....	Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
<b>OIJ:</b>	.....	Organismo de Investigación Judicial
<b>PANI:</b>	.....	Patronato Nacional de la Infancia
<b>PAO:</b>	.....	Plan Anual Operativo
<b>UPROV:</b>	.....	Unidad de protección a víctimas

### Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Ministerio Público

#### PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

##### Elaborado por equipo de proyecto:

Licda. Alexa Gómez Herrera, coordinadora del proyecto.  
Licda. Bárbara Jiménez Picado, abogada OAPVD.  
Msc. Christian Quesada Marín, criminólogo OAPVD  
Licda. Carolina García Mendoza, psicóloga OAPVD.  
Licda. Dayana Carmona Sánchez, trabajadora social OAPVD.

##### Con el aporte de:

Personal de todas las sedes de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima.

##### Revisado por:

Lic. Saúl Arce Brenes, coordinador programa de Atención a la víctima.

##### Revisado y Aprobado por:

Msc. Sara Arce Moya, jefatura Oficina de Atención y Protección a la víctima.

San José, Costa Rica  
2020



### I. Introducción:

La problemática criminal a través de los años se ha dirigido al autor del delito, obviando las necesidades de las víctimas a los servicios que brindan las instancias judiciales dentro del proceso penal.

El derecho fundamental de acceso a la justicia, demanda del Estado la responsabilidad y agilidad para crear estrategias a fin de que las personas víctimas puedan exigir y gozar de este derecho, uno de los retos del sistema judicial es mejorar su eficiencia mitigando las carencias estructurales que tienden a revictimizar a las personas.

Naciones Unidas en el año 1985 aprueba La Declaración Sobre Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abusos del Poder, en la cual se establece una serie de derechos relacionados con el acceso a la justicia, el trato justo, el resarcimiento, la indemnización y la asistencia.

Al ratificar Costa Rica esos instrumentos internacionales, incluidas: “Las Reglas de Brasilia”, “Las Guías de Santiago”, la CEDAW y muchas otras convenciones o protocolos que enfatizan en la atención especializada a las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad; se asume el compromiso de materializar a través de cuerpos normativos dirigidos a regular el acceso a una efectiva participación de las víctimas en el proceso penal.

En el año 2000 se crea la Oficina de Atención y Orientación en el Ministerio Público, por un acuerdo de Corte Plena como un primer intento de atender a las personas víctimas de delitos penales y apoyarlas en el conocimiento de sus derechos para mejorar su participación del proceso penal.

En este contexto surge la Ley 8720 de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal, aprobada el 4 de marzo del 2009, a partir de la cual surge formalmente el Programa de Atención a Víctimas y Testigos, en la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, como dependencia de la Fiscalía General de la República del Ministerio Público.

El desarrollo de estrategias especializadas para la atención de la persona víctima, promovió la sistematización de experiencias y propuestas de mejora de los procesos de trabajo de la OAPVD, donde a partir de un diagnóstico nacional y local, arrojó la necesidad de definir un modelo propio de atención a víctimas y la estandarización de ciertos procesos de índole interdisciplinario para el abordaje integral de las personas víctimas.

El presente documento se genera como una necesidad de establecer lineamientos institucionales para la atención de víctimas desde las disciplinas de, Derecho, Psicología, Trabajo Social y Sociología (llamado equipo técnico evaluador por la Ley 8720). La implementación del mismo permitirá uniformar y regular el cumplimiento de los procesos de trabajo, procedimientos, conceptos y la forma de ejecutar las tareas diarias, facilitando labores de evaluación del desempeño, el control interno, entre otros.

Esta unificación de estrategias y conceptos permitirá que cualquier persona profesional que labore para la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, en adelante OAPVD, siga las mismas pautas de actuación en cualquier oficina regional del país, facilitando las acciones que se deben ejecutar y fortaleciendo sus conocimientos en la inducción para las personas profesionales de nuevo ingreso.

Asimismo, el presente protocolo pretende la operacionalización y estandarización de los procesos de trabajo del Programa de Atención, de manera tal que constituyan en una herramienta para la persona profesional que le permita implementar procedimientos, técnicas e instrumentos en la Atención de las personas víctimas.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

De igual manera, con la implementación del mismo se busca incorporar una visión integral que se ajuste a la demanda creciente de los servicios de esta Oficina y acorde a la normativa nacional e internacional vigente, respondiendo a las necesidades de las víctimas atendidas en condición de vulnerabilidad; mediante la movilización de recursos que mitiguen los efectos traumáticos del hecho delictivo y disminuya la afectación derivada del contacto con el sistema judicial. Este protocolo contempla un apartado sobre fundamentos teóricos y conceptuales que sustentan el accionar profesional, así como la definición del concepto de víctima y sus derechos.

En otro apartado se define un marco metodológico, como base para el proceso de intervención especializado en la atención de víctimas y testigos de delitos, a través del aporte de conocimiento sustentado en métodos, técnicas e instrumentos que estructuran un modelo de abordaje.

Adicionalmente, se desarrolla un capítulo sobre los procesos de trabajo de la OAPVD, esto comprende funciones específicas y criterios mínimos de intervención desde cada una de las disciplinas (Criminología, Derecho, Psicología, Trabajo Social, y Sociología) y algunas acciones que ejecutan todas las personas profesionales en común.

Como último apartado, pero no menos importante, se desarrollan lineamientos para el abordaje específico por grupo poblacional, a saber: personas con discapacidad, abordaje de personas menores de edad, indígenas, personas adultas mayores, personas víctimas de trata, personas privadas de libertad y personas funcionarias judiciales.

Tal como se mencionó con anterioridad el presente protocolo es una iniciativa desde la OAPVD, en respuesta a algunas de las necesidades desprendidas del diagnóstico general y local, cuyo objetivo es estandarizar procesos de intervención con las personas víctimas y testigos, sustentados en referentes teóricos y metodológicos.

## II. Objetivos:

### 2.1 Objetivo General:

Establecer procedimientos interdisciplinarios para la atención de víctimas, testigos y demás intervinientes en el proceso penal, a fin de brindar un abordaje integral que permita: disminuir la revictimización, aminorar el impacto causado por el delito y promover la aplicabilidad de sus derechos para garantizar su participación activa en el proceso penal; mediante la estandarización de estrategias y herramientas profesionales en la OAPVD.

### 2.2 Objetivos Específicos:

- Brindar al personal de la OAPVD información conceptual y práctica de las estrategias de abordaje a personas usuarias en el programa de Atención para la ejecución de procesos de intervención integral.
- Definir objetivos y criterios de intervención en las disciplinas de Derecho, Psicología, Trabajo Social y Sociología, con el propósito de estandarizar a nivel nacional un abordaje especializado en la atención de las personas usuarias.
- Desarrollar estrategias de intervención interdisciplinaria para promover el empoderamiento de la persona usuaria sobre sus derechos y garantizar su participación activa en el proceso judicial.
- Brindar una atención integral y especializada para las poblaciones en situación de vulnerabilidad, víctimas de delitos penales, con el fin de disminuir la revictimización y aminorar el impacto causado por el delito.



### III. Marco Teórico – Conceptual:

La participación de la víctima dentro del proceso penal ha trascendido de una participación pasiva a una construcción activa, siendo posible a través de una transformación socio-histórica; producto entre otros, de discusiones y foros en organismos internacionales, que permiten a los países ratificar este estado de derecho de la víctima.

La creación de la OAPVD, es un mecanismo del Estado por disminuir la brecha entre el derecho de acceso a la justicia de las personas víctimas y el sistema judicial penal, definiendo mediante una perspectiva victimológica, como objeto de estudio a la víctima y colocándola como un eje central de la intervención profesional.

El autor Benjamín Mendelsohn en su libro “La Victimología” señala puntualmente la importancia de la víctima cuestionando el interés que se ha venido desarrollando, debatiendo que no se puede hacer justicia sin tomarla en cuenta y que es necesario crear una ciencia independiente denominada como: “La Victimología”.

Antonio Beristain aporta con gran acierto que: “...si la sociedad debe respetar y desarrollar los derechos fundamentales del delincuente, también (y no menos) debe respetar y desarrollar los derechos fundamentales de la víctima de los crímenes...” (Beristain, 1994)

La victimología define áreas de conocimiento que consolidan los procesos de atención, que desde la OAPVD se desarrollan, entender estas áreas de conocimiento permite desarrollar un posicionamiento ante el objeto de intervención.

Estas áreas de conocimiento son:

1. Las encuestas de victimización: elaboración de información estadística acerca de las víctimas, permitiendo conocer la extensión del delito y su concentración en las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad son.
2. La posición de la víctima en el proceso penal: el ejercicio de sus derechos, incluida la reparación de la ofensa perpetrada a la víctima.
3. La atención asistencial y económica de la víctima: implica la compensación de las necesidades de la víctima como consecuencia de su afectación por un delito y la asistencia informativa desde lo social, psicológico y legal (Larrauri, 1992, p.286).

A partir de estas áreas de conocimiento la OAPVD desarrolla estrategias de atención con las personas víctimas de delitos, esta construcción dialéctica que va de la teoría a la práctica, no sería posible sin el aporte interdisciplinario de las disciplinas de, Derecho, Psicología, Trabajo Social y la Sociología.

Al fundamentarse el quehacer de la OAPVD en elementos teóricos de los distintos saberes, mediante una asociación dialéctica, permite interpretar la realidad de las y los sujetos de intervención como seres bio-psico-socio-culturo-espirituales. La labor interdisciplinaria de la OAPVD, por lo tanto, debe considerar los siguientes criterios:

- a. La víctima, sus rasgos particulares y su marginalización (expropiación) del conflicto parte del sistema penal.
- b. La vulnerabilidad en razón de la micro-victimización (conjunto de sujetos pasivos de los delitos que establece el Código Penal) y la macro –victimización.
- c. La prevención para disminuir la victimización por parte de personas, instituciones o cosas.
- d. La asistencia a las víctimas y el tratamiento posterior a la victimización.
- e. La relación de la víctima con el delincuente, con la policía, con el juez y con el personal penitenciario con un enfoque hacia la disminución de la revictimización, secundaria o terciaria (Villanueva, sf, p.11).

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

Tales consideraciones, deben atravesar los procesos de trabajo desde la OAPVD, dado que obedecen a contingencias históricas y avance en el terreno de los derechos de las víctimas.

Desde los orígenes de administración de la justicia por parte de Estado, la persona delincuente era considerada como el eje central de los procesos judiciales; y no fue sino hasta la transformación histórica del derecho penal, que presentó un cambio de paradigma centrado en la víctima.

Asimismo, la víctima y las demás personas intervinientes en el proceso penal, configuran el objeto de intervención en el modelo de abordaje de la Oficina, estos desde una perspectiva humanista son considerados personas y no una pieza en el proceso penal; esta, a su vez, se encuentra mediatizada por una interseccionalidad de factores, relaciones y estructuras, que convergen en situaciones de oportunidades y acceso a sus derechos.

Un autor define como factores victimógenos como “todo aquello que favorece la victimización, o sea las circunstancias, condiciones o situaciones de un individuo que lo hacen proclive a ser elegido como víctima”. Aporta además una clasificación de estos factores, considerando a la persona víctima como un ente biopsicosocial (Rodríguez, 2008, p.159).

**Cuadro 1**  
**Factores victimógenos**

Biológicos	Psicológicos	Sociales
Son factores biológicos esenciales en la elección de una víctima: la edad y el sexo de la persona convergen en algunos casos incidiendo en condiciones de vulnerabilidad hacia la víctima.	Corresponden a factores de orden psicológico, de las esferas: cognoscitiva, afectiva y volitiva de la víctima; las cuales son aprovechadas por la persona delincuente para su selección al momento de perpetrar un delito.	En su mayoría son exógenos, externos a la persona: fenómenos naturales, situaciones familiares, laborales, socioeconómicas, geográficas, inclusive de espacio y de tiempo.

**Fuente:** elaboración propia con información tomada de Rodríguez M, 2018, p 160.

Aunado a estos factores, dos esferas adicionales deben ser consideradas en el abordaje de las víctimas y testigos, por un lado, la cultura y por otro lo espiritual.

La cultura se refiere a los aspectos relacionados con el sistema de las creencias y costumbres del contexto en que se desarrolla la persona, permite relacionar desde un referente ideológico la cantidad de fenómenos que operan sobre el comportamiento del sujeto y que lo colocan en situaciones de vulnerabilidad ante la consecución de un delito.

El factor espiritual está ligado a la cultura, este da referencia de los parámetros religiosos con los cuales la persona víctima interpreta su realidad y actúa sobre ella transformándola, a este factor se le suman los factores éticos y de comportamiento; mismos que a la luz del análisis aportan indicadores claves para considerar la génesis del proceso delictivo.

La contemplación de estos factores, permite un acercamiento a la persona sujeto de intervención desde una posición desculpabilizadora, al tiempo que permite una aproximación más objetiva de todas las dimensiones implicadas en la victimogénesis.

Otro término propuesto es la victimodinámica, “ya que la relación victimal no es estática, por el contrario, consiste en una serie de momentos que se van concatenando, que dependen unos de otros, que representan un antes, un ahora y un

después” (Rodríguez. 2008, p.163). El término víctimodinámica hace referencia al proceso dinámico por el cual una persona llega a convertirse en víctima.

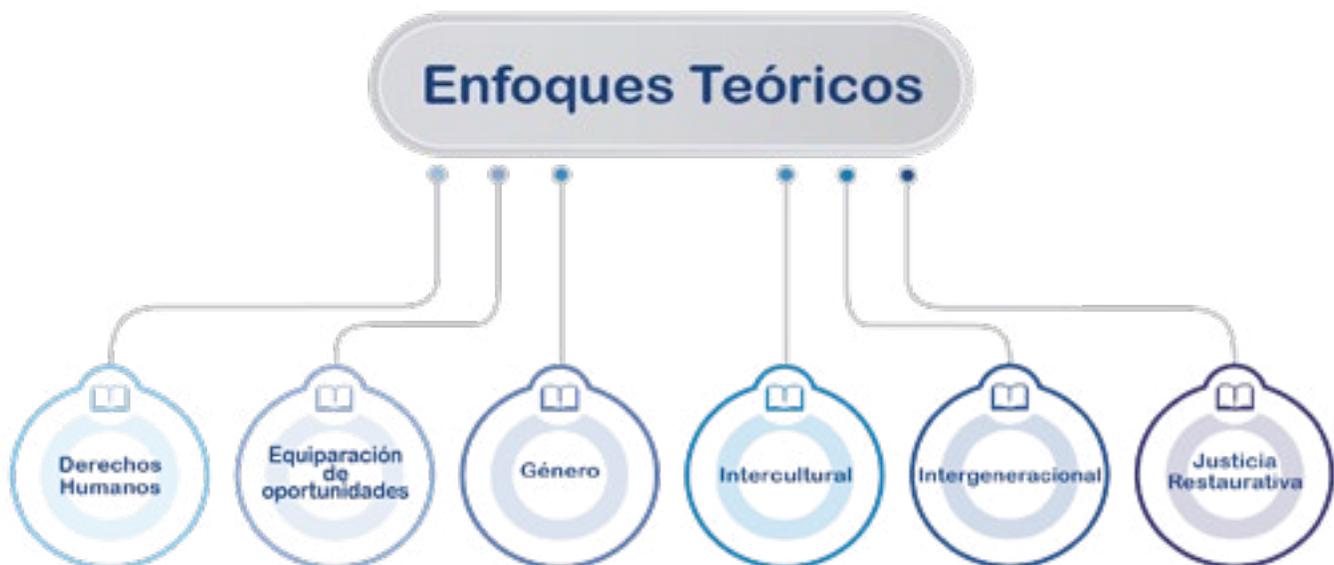
La característica dinámica obedece a la multiplicidad de escenarios, circunstancias y factores que intervienen en la comisión de un delito, las cuales permiten explicar e interpretar el camino sucedido tanto de la víctima como del victimario. Conocer la víctimodinámica posibilita la precisión de propuestas y planes de intervención interdisciplinaria (desde la OAPVD) acordes a la realidad de la persona víctima, generando que estos sean acogidos y ejecutados por la persona con mayor efectividad.

Por otra parte, los enfoques teóricos son herramientas que aluden a un esquema conceptual de referencia profesional, tanto para el análisis interpretativo de la realidad como para el ejercicio operativo sobre la misma. La intervención con personas víctimas desde la OAPVD requiere como mínimo el posicionamiento teórico desde las siguientes perspectivas:

### 3.1 Enfoques teóricos:

Por otra parte, los enfoques teóricos son herramientas que aluden a un esquema conceptual de referencia profesional, tanto para el análisis interpretativo de la realidad como para el ejercicio operativo sobre la misma. La intervención con personas víctimas, testigos y demás intervinientes en el proceso penal, desde la OAPVD, requiere como mínimo el posicionamiento teórico desde las siguientes perspectivas:

**Figura I**  
**Enfoques teóricos**  
**Programa de Atención - OAPVD**



**Fuente:** elaboración propia con diseño gráfico recuperado de Freepik, 2018.

**Enfoque de Derechos Humanos:** hace referencia a la garantía de impulsar, en igualdad de condiciones, el acceso a derechos básicos que garanticen una formación integral a individuos y sectores de la población, principalmente, a los que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad.

**Enfoque de Equiparación de Oportunidades:** se pretende ubicar la discapacidad como una condición social de acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud (CI.OMS:2001). Esta condición parte de las limitantes y barreras que el entorno físico, social y cultural impone a las personas con discapacidad, con lo cual se limitan sus derechos de participación plena a una vida inclusiva y con libertad de elección, tanto en los procesos médicos, de rehabilitación o de decisión legal.

**Enfoque de Género:** supone la construcción social de las relaciones entre hombres y mujeres, aprendidas a través del proceso de socialización, donde se pueden reconocer relaciones sociales basadas en las diferencias entre los sexos. Este enfoque permite analizar los significados, prácticas, símbolos, representaciones, instituciones y normas que las sociedades elaboran a partir de la diferencia biológica entre hombres y mujeres. Contempla específicamente la dimensión de las relaciones sociales y de las estructuras de poder entre personas a partir de su identidad social femenina y masculina, dando énfasis en la necesidad de entender este proceso en un tiempo y espacio determinados.

**Enfoque Intercultural:** permite reconocer que existe una gran diversidad cultural, que supone diferentes visiones de mundo. El gran reto es reconocer, valorar y aprovechar la riqueza de esta diversidad para construir propuestas integradoras de los saberes que las distintas culturas aportan. El enfoque de interculturalidad es la única vía que hará posible el fortalecimiento de una identidad en la diversidad.

**Enfoque Intergeneracional:** expone las relaciones existentes entre las personas a partir de su ubicación en los diferentes momentos del ciclo vital, reconociendo las consecuencias que implican estas modalidades relacionales en el desarrollo de sus capacidades, el ejercicio de sus derechos y el acceso a oportunidades. Contempla dos dimensiones: la primera, referida al respeto de las personas, independientemente de su edad, y el reconocimiento de su identidad y aporte en los procesos de desarrollo, teniendo presente la condición de vulnerabilidad social basada en la etapa del ciclo de vida de las personas; particularmente en la niñez, adolescencia y en las personas adultas mayores. La otra dimensión es la equidad que debe mantenerse entre las generaciones presentes y futuras para la conservación de la vida y la especie humana.

**Enfoque de justicia restaurativa:** busca la reparación del daño causado por el delito, a fin de que las personas puedan resolver el conflicto jurídico penal, a partir del diálogo activo entre víctima, persona ofensora y personas que integran la comunidad.

En el año 2020, las Naciones Unidas en el documento denominado Principios básicos sobre la utilización de Programas de Justicia Restaurativa en materia penal estableció que se entiende por Justicia Restaurativa una respuesta evolutiva al delito que respeta la dignidad y la igualdad de todas las personas, favorece el entendimiento y promueve la armonía social mediante la recuperación de las personas víctimas, los delincuentes y las comunidades. Entre los resultados restaurativos se pueden incluir respuestas y programas como la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad.

En el Poder Judicial costarricense opera el Programa de Justicia Penal Restaurativa y el Programa de Justicia Juvenil Restaurativa, el procedimiento restaurativo se aplicará en materia penal y penal juvenil en todas las etapas penales conforme lo establecido en los artículos 2 y 3 inciso q) de la Ley de Justicia Restaurativa, No. 9582.

## 3.2 Normativa nacional

### 3.2.1 Concepto de víctima:

El artículo 70 del Código Procesal Penal costarricense establece lo siguiente:

“Serán consideradas víctimas:

- a) *La persona directamente ofendida por el delito.*
- b) *El cónyuge, la persona conviviente con más de dos años de vida en común, el hijo o la hija, la madre y el padre adoptivos, los parientes dentro del tercer grado de consanguinidad o el segundo de afinidad y el heredero declarado judicialmente, en los delitos cuyo resultado sea la muerte del ofendido.*
- c) *Las personas socias, asociadas o miembros, respecto de los delitos que afecten a una persona jurídica, cometidos por quienes la dirigen, administran o controlan.*
- d) *Las asociaciones, fundaciones y otros entes que tengan carácter registral, en los delitos que afecten intereses colectivos o difusos, siempre que el objeto de la agrupación se vincule directamente con esos intereses”.*

En el Derecho procesal penal se ha producido un renacimiento del interés en la víctima. Debe recordarse que se había producido una neutralización de la víctima en el proceso penal, la que había sido reducida al papel de denunciante, testigo y actor civil, neutralización que no correspondía a la importancia de la colaboración de la víctima para el inicio del proceso y la posterior investigación, puesto que criminológicamente se ha comprobado que la casi totalidad de los delitos son investigados como consecuencia de la denuncia de la víctima y además la colaboración de ésta tiene gran importancia para el Ministerio Público para la localización y declaración de los testigos del hecho. (Llobet, 2014, p. 201).

Las víctimas requieren total solidaridad y el auxilio del Estado y de todos nosotros para ayudarlas a superar el trauma sufrido por el hecho delictivo. Además, debe garantizárseles la participación en el proceso penal y evitar una segunda victimización (Llobet, 2014, p. 201)

### 3.2.2 Definición de derechos de las víctimas:

Dentro de los derechos que asisten a la víctima en un proceso penal, los señalados en el artículo 71 del Código Procesal Penal costarricense, son indispensables de conocer para la misma, tanto en la asesoría legal, como en cualquier espacio de la intervención realizada por la OAPVD. Según el artículo citado, aunque no se haya constituido como querellante, la víctima tendrá los siguientes derechos dentro del proceso:

#### 1) **Derechos de información y trato:**

- **A recibir un trato digno, que respete sus derechos fundamentales y que procure reducir o evitar la revictimización con motivo del proceso:** la persona profesional en Derecho le aclarará que en todo momento debe ser respetada por las diferentes autoridades judiciales que le atiendan.
- **A que se consideren sus necesidades especiales, tales como limitaciones físicas, sensoriales o mentales, así como las diferencias sociales, culturales o étnicas:** la OAPVD se caracteriza por atender poblaciones en vulnerabilidad, por lo que deberá tomar en cuenta las particularidades de cada una de ellas a la hora de abordarles,

además, velará para que en los despachos judiciales se les trate de forma adecuada tomando en consideración si cuenta con alguna condición que requiera especial atención.

- **A ser informada, en el primer contacto que tenga con las autoridades judiciales, de todos los derechos y facultades, así como sus deberes, con motivo de su intervención en el proceso, además, tener acceso al expediente judicial:** la persona profesional en Derecho debe consultarle a la víctima si cuando formuló denuncia en el Ministerio Público le leyeron sus derechos, de lo contrario, la persona asesora jurídica deberá explicarlos y aclararle las dudas que la víctima pueda tener.
- **A señalar un domicilio, lugar o un medio en el que puedan serle comunicadas las decisiones que se adopten y en el que pueda ser localizada:** debe explicársele qué es un domicilio y que en caso de cambiar el mismo debe informarlo de inmediato a la Oficina, además, que si aportó como medio de notificación un correo electrónico éste debe estar activo, pues en caso de no poder localizarle podría traer consecuencias negativas al proceso penal.
- **A ser informada de todas las resoluciones finales que se adopten,** así como de los cambios o las modificaciones en las medidas cautelares que se hayan adoptado por la existencia de un riesgo para su seguridad, vida o integridad física, siempre y cuando haya señalado un domicilio, sitio o medio en que puedan serle comunicadas.
- **A ser informada de su derecho a solicitar y obtener protección especial,** en caso de riesgos o amenazas graves para sí misma o su familia, con motivo de su denuncia o intervención en el proceso.
- **A ser informada sobre la necesidad de su participación en determinados exámenes o pericias,** a que se le expliquen sus alcances y a contar con la presencia de una persona de su confianza, que la acompañe en la realización de estas, siempre que ello no arriesgue su seguridad ni ponga en riesgo la investigación.
- **A ser informada por el fiscal a cargo del caso,** de su decisión de no recurrir la sentencia absolutoria o el cese o la modificación de las medidas cautelares adoptadas por la existencia de riesgo para su vida o su integridad física, dentro del plazo formal para recurrir cada una de esas resoluciones y con indicación de las razones para no hacerlo, siempre y cuando haya señalado un domicilio, lugar o medio para ser informada.

## 2) Derechos de protección y asistencia

### a) Protección extraprocesal

La víctima tendrá derecho a solicitar y a obtener protección especial, en caso de riesgos o amenazas graves para su vida o integridad física o la de sus familiares, con motivo de su denuncia o intervención en el proceso. El Ministerio Público, la policía, el juez o el tribunal de juicio que conozcan de la causa adoptarán las medidas necesarias para que se brinde esta protección. La víctima será escuchada, en todo procedimiento en que se pretenda brindarle protección. La Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público, coordinará con todas las fiscalías del país la protección de las víctimas y canalizará, por su medio, la información necesaria para sustentar las medidas de protección o las solicitudes de medidas cautelares, según lo regulado en el párrafo final del artículo 239 de este Código.

### b) Protección procesal

Cuando su conocimiento represente un riesgo para su vida o su integridad física o la de sus familiares, con motivo de su denuncia o intervención en el proceso, la víctima tendrá derecho a que se reserven sus datos de identificación, como nombre, cédula y domicilio, números de teléfono o lugar de trabajo y que no consten en la documentación del proceso; además, en los casos excepcionales señalados en el artículo 204 bis de este Código, tendrá derecho a mantener reserva de

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

sus características físicas individualizantes, cuando, por la naturaleza del hecho, estas no sean conocidas por el imputado u otras personas relacionadas con él, sin perjuicio del derecho de defensa. Para asegurar su testimonio y proteger su vida, podrán utilizarse los medios tecnológicos disponibles como la videoconferencia o cualquier otro medio similar, que haga efectiva la protección acordada, tanto cuando se haga uso del anticipo jurisdiccional de prueba como en juicio, en los términos y según el procedimiento regulado en los artículos 204 y 204 bis de este Código.

- c) Las personas menores de edad víctimas, las mujeres víctimas de abuso sexual o de violencia y las víctimas de trata de personas y de hechos violentos, tendrán derecho a contar con medidas de asistencia y apoyo, por parte del personal designado para tal efecto, tanto en el Poder Judicial como en el Ministerio de Seguridad y otras instituciones, a fin de reducir la revictimización con motivo de su intervención en el proceso y facilitar su participación en las distintas diligencias judiciales, como pericias o audiencias.
- d) Las personas menores de edad víctimas tendrán derecho a que se considere su interés superior a la hora de practicar cualquier diligencia o pericia y, especialmente, a la hora de recibir su testimonio; para ello, el Ministerio Público, el juez o el tribunal de juicio que conozca de la causa, adoptarán las medidas necesarias para que se reduzcan los trámites y se reciba su testimonio, en las condiciones especiales que se requieran. Podrá solicitarse, en caso necesario, un dictamen al Departamento de Trabajo Social y Psiquiatría y Psicología Forense o de algún otro perito o experto, debidamente nombrado, resguardando siempre el derecho de defensa, tal y como lo regulan los artículos 212, 221 y 351 de este Código.
- e) La víctima tendrá derecho a licencia con goce de sueldo por parte de su patrono, público o privado, cuando tenga que asistir a diligencias judiciales, a pericias o a comparecer ante el llamamiento judicial y por el tiempo necesario para ello. Con el objeto de comprobar la asistencia a tales actos, el despacho que conoce de la causa o ante quien se realice la diligencia, deberá extender el comprobante respectivo, en el que se indique la naturaleza del acto y la duración efectiva del trámite. El Ministerio Público, el juez o el tribunal de juicio que conozca de la causa, adoptarán las medidas necesarias para evitar que la víctima sea sometida a múltiples citaciones o comparecencias; además, cuando sea posible, deberán programarse las audiencias, para que se rinda el testimonio, a la brevedad posible y no se haga uso abusivo de la licencia concedida.

### 3) Derechos procesales

- a) La víctima tiene derecho a denunciar por sí, por un tercero a quien haya autorizado o por mandatario, los hechos cometidos en su perjuicio.
- b) La víctima directamente ofendida por el hecho tiene el derecho de ser escuchada en juicio, aun si el Ministerio Público no la ofreciera como testigo. En todas las gestiones que este Código autoriza realizar a la víctima, prevalecerá su derecho a ser oída. No podrá alegarse la ausencia de formalidades de interposición, como causa para no resolver sus peticiones, y tendrá derecho a que se le prevenga la corrección de los defectos en los términos del artículo 15 de este Código.
- c) A apelar el sobreseimiento definitivo, en las etapas preparatoria, intermedia y de juicio, así como la desestimación.
- d) Cuando el Ministerio Público le comunique su decisión de no impugnar la sentencia absolutoria, el cese o la modificación de las medidas cautelares adoptadas por la existencia de un riesgo para su vida o integridad física y la víctima no esté conforme, tendrá el derecho de recurrir a tales decisiones, en los términos establecidos en el artículo 426 de este Código.
- e) A ser convocada a la audiencia preliminar, en todos los casos, siempre y cuando haya señalado un domicilio, lugar o medio en que pueda ser localizada y a que se considere su criterio, cuando se conozca de la aplicación del procedimiento abreviado, la suspensión del proceso a prueba, la conciliación o la aplicación de un criterio de oportunidad, en los términos y alcances definidos en este Código. En cualquier caso en que se encuentre presente se le concederá la palabra.

- f) A ejercer la acción civil resarcitoria, en los términos y alcances que define este Código, a plantear la querrela en los delitos de acción privada, a revocar la instancia en los delitos de acción pública dependiente de instancia privada, a solicitar la conversión de la acción pública en acción privada, así como a desistir de sus querrelas o acciones, todo en los términos y alcances que define este Código.
- g) A que el Ministerio Público le comunique su decisión de acusar, solicitar el sobreseimiento o la aplicación de un criterio de oportunidad, a fin de que, en los términos regulados en este Código, decida si formula querrela y se constituye en querellante, o si formula la acción civil resarcitoria.
- h) Cuando se solicite la prisión preventiva por la existencia de riesgos o amenazas a la vida o la integridad física de la víctima o de sus familiares, tendrá derecho a ser escuchada por el juez o jueza, al resolver de la solicitud que le formule el Ministerio Público, siempre y cuando haya señalado un domicilio, lugar o medio para ser localizada. Podrá hacer su manifestación por escrito para ser presentada por el fiscal junto a la solicitud de prisión, sin perjuicio de que el juez decida escucharla. Para tales efectos, el fiscal a cargo del caso podrá requerir información a la Oficina de Atención a la Víctima del delito del Ministerio Público, con el objeto de fundamentar su solicitud, en los términos que se regulan en el párrafo final del artículo 239 de este Código.
- i) A acudir ante el juez de la etapa preparatoria, a señalar los errores, las omisiones o los retrasos que estime han ocurrido en la investigación de los hechos en su perjuicio, en los términos establecidos en el último párrafo del artículo 298 de este Código. Asimismo, podrá objetar el archivo fiscal en los términos que regula el numeral 298 citado.
- j) A que le sean devueltos a la brevedad posible, aun en carácter de depósito provisional, todos los bienes o valores de su propiedad que hayan sido incautados o recuperados por las autoridades, con el propósito de ser utilizados como evidencia.

En la actualidad, la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito tiene como objetivo aminorar el impacto provocado por el delito a través del trabajo interdisciplinario; asegurando que durante el proceso judicial se le reconozca a la víctima la importancia de su participación, se le trate con dignidad y respeto.

Es evidente la necesidad de que las instituciones públicas vinculadas a la Administración de la Justicia, desarrollen estrategias de intervención integrales, de naturaleza multidisciplinaria tendientes al respeto sistemático de los derechos de las personas víctimas.

### 3.3 Instrumentos Internacionales:

Las labores encomendadas a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, encuentran respaldo en diversos instrumentos internacionales que destacan la protección, defensa y cumplimiento de los derechos de las personas sujetas a intervención, por lo cual se destacan algunos a continuación:

- **Declaración Universal de los Derechos Humanos:** promulgada en 1948, por la Asamblea General de las Naciones Unidas, coloca una base común entre los países, considerando que una concepción común de estos derechos y libertades es de la mayor importancia para el pleno cumplimiento de dicho compromiso. Asimismo, el preámbulo de la Declaración Universal de Derechos Humanos señala que la misma recoge un ideal común de todos los pueblos y naciones para asegurar el reconocimiento y aplicación de los derechos humanos como universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.
- **Convención Americana de los Derechos del Hombre (Pacto de San José):** la Organización de Estados Americanos aprobó la Convención en 1969, partiendo del principio de no discriminación, establece algunas disposiciones en materia de niñez y adolescencia, como el Derecho a la Vida, Derecho a la Integridad Personal, Prohibición de la Esclavitud y Servidumbre.

- **Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar Y Erradicar La Violencia Contra La Mujer, “Convención De Belém Do Pará”, Comisión Interamericana De Derechos Humanos, 1994:** surge afirmando que la violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales, limitando total o parcialmente el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades. Asimismo, porque la violencia contra la mujer es una ofensa a la dignidad humana y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres; la cual trasciende todos los sectores de la sociedad independientemente de su clase, raza o grupo étnico, nivel de ingresos, cultura, nivel educacional, edad o religión.
- **Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad, Asamblea Plenaria de la XIV Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, Brasil 2008:** ante la poca utilidad que tiene el Estado para reconocer formalmente los derechos de las víctimas en condición de vulnerabilidad y no poder acceder de forma efectiva al sistema judicial se consideró necesaria la elaboración de 100 reglas básicas relativas al acceso a la justicia de las personas que se encuentran en esta condición. Estas reglas recogen recomendaciones para los órganos públicos y para quienes prestan sus servicios en el sistema judicial. No sólo se refieren a la promoción de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia, sino al trabajo cotidiano de acceso a la justicia de todos los servidores y operadores del sistema judicial.
- **Guías De Santiago Sobre Protección De Víctimas Y Testigos XVI Asamblea General Ordinaria De La Asociación Ibero Americana De Ministerios Públicos (AIAMP), República Dominicana, 2008:** estas guías tienen como tema general la “protección de víctimas y testigos”, la cuales fueron creadas por parte de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, que según su organización interna deben procurar el fortalecimiento y hacer efectivos los derechos que universalmente les hayan sido reconocidos. En el primer capítulo como concepto de víctima plantea que las mismas pueden ser directas e indirectas por la comisión de un hecho delictivo, en fin, cualquier persona que haya sufrido menoscabo en sus derechos como consecuencia de un delito. Además, establece el derecho de información, su rol dentro del proceso, mecanismos de compensación, especial referencia a las víctimas de trata de personas, violencia doméstica y medidas concretas, niños y adolescentes, personas extrajeras, indígenas, víctimas de terrorismo, escenarios bélicos, de violencia social y asimilados. Por otra parte, el segundo capítulo establece el compromiso desde el ámbito legislativo con la creación de una Ley de Protección a testigos, así como los deberes de los Ministerios Públicos desde diversos aspectos como político-institucional, técnico operativo y cooperación inter-institucional, entre otros.
- **Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas:** a pesar de los esfuerzos realizados, la realidad iberoamericana evidencia los obstáculos que las víctimas en particular en estado vulnerabilidad enfrentan para acceder al sistema judicial y el trato revictimizante que con frecuencia se reciben, además de los retrasos injustificados en las investigaciones de los delitos y la no realización de pruebas claves para lograr la identificación de los responsables, la poca credibilidad hacia el testimonio de las víctimas, interrogatorios culpabilizadores, minimizar la gravedad de la agresión y la resistencia a conceder órdenes de protección para alejar al agresor del domicilio común, entre otros hechos, los cuales junto a la ideología y los prejuicios que naturalizan la violencia y que se reflejan en la interpretación e implementación discriminatoria que los operadores judiciales a menudo hacen de la legislación. El objetivo de la Carta Iberoamericana sobre los derechos de las víctimas es generar un instrumento axiológico que permita un marco de referencia para todos los países integrantes de la Cumbre Judicial Iberoamericana, que busca instrumentalizar y desarrollar las Cien Reglas de Brasilia. La Carta Iberoamericana de Derechos a las Víctimas se genera como producto de la XVI Cumbre Iberoamericana, aprobada en España en el año 2011, desde una iniciativa costarricense, a fin de exponer los derechos que tienen las personas víctimas y el trato adecuado a las mismas.
- **Resolución 40-34 de La Asamblea General de las Naciones Unidas de 1985:** se amplía el concepto de víctima y establece que son las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como

consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros. Además, abarca tres aspectos generales y fundamentales como lo son: acceso real de la víctima a la justicia penal, asistencia a las víctimas y el resarcimiento e indemnización que corresponda según sea el caso. Esta resolución también abarca un punto interesante dentro de la discusión de victimología, debido a que clasifica a las víctimas en dos grupos: las víctimas de delitos y las víctimas de abuso de poder.

- **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales:** fue adoptado en la ONU en 1966 y está vigente desde 1976 en Costa Rica, constituye un instrumento de protección a los derechos económicos, sociales, y culturales de la población en general. En su artículo 10, inciso 3, se menciona el deber de los Estados partes de adoptar medidas especiales de protección y asistencia a favor de todos/as los niños, las niñas, y adolescentes.
- **Declaración sobre principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y abusos del poder:** Naciones Unidas la aprueba en el año 1985, en la cual se establece una serie de derechos relacionados con el acceso a la justicia, el trato justo el resarcimiento, la indemnización y la asistencia.
- **El Convenio Europeo sobre indemnización a las víctimas de delitos violentos. Consejo de Europa, 1983.**
- **Convención contra la tortura y otras penas y tratos crueles inhumanos y degradantes de la Asamblea General de las Naciones Unidas, diciembre 1984.**
- **Las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas conocidas como: “Reglas de Mallorca de 1992”.**

Al ratificar Costa Rica esos instrumentos internacionales, se asume el compromiso de respetarlos, el cual se ve materializado a través de cuerpos legales dirigidos a regular el acceso a una efectiva participación de las víctimas en el proceso penal, aspecto que no deben dejar de lado, las personas profesionales de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima.

### 3.4 Consideraciones fundamentales en el quehacer profesional:

Desde el programa de Atención, se identifican una serie de principios fundamentales que guían el quehacer profesional en cuanto a la atención de personas víctimas, testigos y demás intervinientes, sobresaliendo entre estos los siguientes:

- **Acceso a la Justicia:** el programa de Atención debe garantizar a las personas usuarias el acceso efectivo a los servicios que se brindan, eliminando todo tipo de barreras para asegurar que las usuarias, gocen de la movilidad, comunicación y comprensión requerida para acudir eficientemente a las instancias judiciales.
- **Autodeterminación:** parte de la premisa de que la víctima, testigo o interviniente, es la principal concedora de su propia historia de vida, que cuenta con capacidades para construir su proyecto de vida y tomar sus propias decisiones. De ninguna manera, se deben invisibilizar o anular sus capacidades para pensar, sentir, decidir y actuar.
- **Confidencialidad:** toda la información de las víctimas, testigos o intervinientes, así como las acciones desplegadas en conjunto con ellas relacionadas con el ámbito de atención, deben ser reservadas para los fines propios del proceso penal.
- **Equidad:** supone la eliminación de todo señalamiento, exclusión o restricción en el uso de servicios del Programa, a partir de la condición de sexo, edad, diversidad sexual, discapacidad, religión, etnia de las personas usuarias, con el objeto de menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de derechos humanos y libertades fundamentales.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

- **Igualdad:** todas las acciones del programa de Atención a la víctima, testigo o interviniente deben darse en condiciones de igualdad, sin distinción alguna debido al género, edad, etnia, religión, afinidad política, discapacidad y diversidad sexual, entre otras.
- **Integralidad:** implica concebir al sujeto de la acción profesional desde una visión de totalidad, tanto en su ámbito personal como en sus espacios familiares y sociales.
- **Interdependencia de los Derechos Humanos:** los derechos humanos están relacionados entre sí, la violación de uno de ellos tiene repercusiones en el ejercicio y disfrute de otros derechos.
- **No revictimización:** desde el programa de Atención se debe recurrir a todos los mecanismos existentes, para propiciar que las personas usuarias tengan el menor impacto en su integridad personal durante todo el proceso penal. Implica, además, la preparación de la persona para los diferentes momentos del proceso y el respectivo acompañamiento del programa.



## IV. Marco Metodológico:

El presente apartado desarrolla la metodología de atención a las víctimas, testigos e intervinientes, busca explicar los procesos sistemáticos y ordenados a través de los cuales la OAPVD brinda atención a las personas referidas.

Esta metodología hace uso de técnicas de recolección y análisis de información, a fin de organizar un procedimiento que permita interpretar, actuar y transformar en conjunto con la persona atendida su realidad más inmediata.

Los subprocesos que elabora la OAPVD, corresponden a un ordenamiento riguroso, planeado y diseñado en orden cronológico (sostenido en el tiempo, a mediano y largo plazo) de manera que contribuya a la optimización de los medios y recursos orientados hacia la prevención de la revictimización.

La construcción de esta estrategia procedimental contempla las dimensiones teóricas, epistemológicas, ideológicas y éticas, para el acercamiento al objeto de intervención; en el entendido que la lectura científica de la realidad implica la descripción, la significación que tienen los fenómenos para los sujetos de intervención y la interpretación desde dichas dimensiones.

El concepto de la victimoasistencia es acuñado por varios autores, uno de los cuales hace referencia al “conjunto de acciones efectuadas a favor de la víctima de un delito por una serie de profesionales, encaminadas todas ellas a reparar de la forma más rápida, eficaz y menos traumática los perjuicios causados, e intentar mediante la prevención que no se produzca una nueva victimización” Carzola Prado (como se citó en Pérez, 2017, p. 265).

Este conjunto de acciones metodológicas, están dirigidas a ofrecer intervención inmediata necesaria para resolver las secuelas psicológicas, sociales, jurídicas y económicas producto del delito, por lo tanto, esta atención integral tiene como objetivo atender la victimización primaria y minimizar la probabilidad de victimización secundaria.

La atención profesional con las personas destinatarias de la Ley 8720, debe evaluar el grado y el tipo de intervención que necesita la persona referida, definidos de manera básica en tres grupos de funciones:

- Las funciones primarias: que son acciones destinadas a gestionar medidas inmediatas ante el evento de victimización, la mayoría de ellas destinadas a proveer seguridad, asistencia humanitaria, medidas sanitarias y atención en crisis.
- Las funciones secundarias: que son medidas de acción de largo alcance, por ejemplo: la relación de la víctima con el sistema judicial, medidas de recuperación y orientación a víctimas.
- Las funciones terciarias: que son acciones tanto de largo como de corto plazo, pero, tienen relación con objetivos planificadores, educadores y de acciones comunitarias. Dusish (como se citó en Bocanegra, 2010, p.325).

Los servicios del programa de Atención de la OAPVD están atravesados por las funciones primarias, secundarias y terciarias, acciones ligadas a los planes de intervención de cada caso en particular, que a su vez son revisables y modificables de acuerdo a los objetivos que el personal de las distintas disciplinas establece con la persona atendida.

Estos servicios se caracterizan por ser accesibles, integrales, interdisciplinarios, confidenciales, gratuitos, voluntarios, tienen una cobertura nacional y se atiende a la persona en la sede que considere más cercana o accesible.

A nivel general las funciones de la victimoasistencia de la OAPVD son:

- a) Informar a las personas víctimas, testigos e intervinientes sobre sus derechos y la posibilidad de acceder a un servicio público de atención especializada. El lenguaje utilizado debe ser claro para la persona atendida de acuerdo a sus

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

capacidades, nivel de escolaridad y comprensión. Se debe corroborar que la información haya sido comprendida por la persona y procesada correctamente antes de que ésta se retire; se utilizarán los medios necesarios para facilitar el acceso a la información, tales como material impreso, pictogramas, traductor, entre otros.

- b) Brindar un proceso de acompañamiento especializado a las personas víctimas, testigos e intervinientes para la ejecución de las diligencias judiciales relacionadas con del delito sufrido. La persona profesional brindará asesoría de calidad, que cumpla con las expectativas de la persona usuaria al aclarar todas las dudas que pudieran surgirle en razón del rol que desempeñe dentro del proceso penal, además, dicha explicación deberá ser clara y sencilla para que pueda ser comprendida por la persona; también se le explicará desde el inicio que no se cuenta con la facultad de intervenir en la toma de decisiones de las autoridades judiciales encargadas del proceso.
- c) Brindar soporte emocional mediante primeros auxilios psicológicos y procesos de psicoterapia breve para la superación de las secuelas del delito, procurando procesos empáticos durante la intervención y respetando el principio de confidencialidad.
- d) Asesorar sobre el proceso penal en trámite, los derechos económicos relacionados con el proceso, así como su derecho de acción civil resarcitoria por los hechos sufridos y el derecho de acceder a la justicia gratuita. De igual manera, se informará sobre la prestación de servicios externos e interinstitucionales sobre las necesidades que presente la persona en torno a otras ramas del Derecho.
- e) Recomendar sobre el riesgo, la intimidación o posibles represalias, para tal efecto se deberán valorar las circunstancias particulares de la persona referida con la finalidad de determinar asistencia, apoyo y la posible remisión al programa de Protección si se detecta riesgo hacia la vida de la persona; toda necesidad deberá ser atendida sin disminuir o descalificar su gravedad, ya que cada persona es afectada por las situaciones personales de acuerdo a su historia particular.
- f) Coordinar con los diferentes organismos institucionales, civiles, sociales, judiciales y entidades competentes para la prestación de servicios de apoyo a las personas usuarias. Se usarán los recursos intra e interinstitucionales para incidir favorablemente en aquellas condiciones que afectan la participación de las víctimas, testigos e intervinientes en el proceso penal.
- g) Procurar el acceso a tratamientos médicos, psicológicos, sociales, jurídicos y criminológicos a las personas que han sido víctimas, testigos o intervinientes de un delito. Más adelante en este documento se profundizará sobre el proceso de intervención específico de las distintas disciplinas que interactúan en este abordaje de atención a las personas usuarias.

En otro orden de ideas, el personal profesional de la OAPVD procurará en todo momento la prontitud en el abordaje de estas personas referidas, su disponibilidad en cuanto al proceso y la coordinación cercana con la Fiscalía u OIJ, a fin de que la persona atendida aporte en el momento oportuno información relevante para el proceso de investigación.

El proporcionar a las autoridades judiciales la información que le sea requerida sobre el hecho investigado es parte del aporte de la persona víctima, testigo o interviniente en el proceso penal; por su parte, la OAPVD velará por los derechos de las personas usuarias de los servicios, procurando que exista un retorno de la inversión en el proceso de la victimoasistencia, de manera que la persona atendida aporte información de calidad a lo largo del proceso penal.

#### 4.1. El Modelo de abordaje y ejecución:

A continuación, se describe el Modelo de abordaje y ejecución para los procesos de intervención del programa de Atención en función del ingreso del caso, abordaje inicial, entrevistas inicial, intervención interdisciplinaria, seguimiento del caso y cierre del expediente; procesos que se encuentran atravesados por las perspectivas teóricas anteriormente descritas, teniendo como eje central de la intervención a la persona víctima, testigo o interviniente.

El procedimiento de atención a las personas usuarias es conducido a partir del conocimiento de un hecho delictivo que violenta el disfrute de los derechos humanos, la OAPVD como órgano facultado por la Ley 8720 de Protección a Víctimas, Testigo y demás Intervinientes en el Proceso Penal, en su artículo 6 define dentro de sus funciones la atención y asistencia de las personas afectadas por un delito.

Las personas legisladoras para darle sostenibilidad al programa, previeron dotar de contenido económico a la OAPVD mediante el programa presupuestario 950, al mismo tiempo autorizó en su artículo 13 a las instituciones públicas para que asistan con recursos económicos o en especie; por lo tanto, el desarrollo de herramientas de vinculación y coordinación interinstitucional son la clave para una atención integral de las necesidades específicas de las personas usuarias.

**Figura II**  
**Modelo de abordaje y ejecución**  
**Programa de Atención - OAPVD**



**Fuente:** elaboración propia con diseño gráfico recuperado de Freepik, 2018.

A lo largo del modelo de abordaje el personal profesional podría identificar situaciones en torno a la persona usuaria que impiden, tanto su ingreso como su continuidad en el programa, situaciones que una vez detectadas serán consignadas en el expediente y puestas en conocimiento a la jefatura de la OAPVD.

Seguidamente se detallan las fases o etapas del Modelo de atención a víctimas, testigos e intervinientes de delitos, desde la OAPVD:

### 4.2. Ingreso de casos al programa de Atención:

Los casos son referidos a la OAPVD por parte de las distintas fiscalías, despachos judiciales e instituciones ya sean públicas o privadas, adjuntando la copia de la denuncia penal respectiva.

También se presentan casos espontáneos en los que las personas usuarias asisten a la oficina buscando asesoría. En estas circunstancias, no necesariamente aportan la denuncia penal, pero, se les orienta para que la interpongan en las respectivas instancias.

De igual manera, se remiten casos al programa de Atención por referencia interna del Programa de Protección, de la misma oficina.

Los casos son recibidos mientras las personas referidas atraviesan cualquier etapa del proceso penal, su referencia suele ser tanto de forma verbal como escrita.

### 4.3. Abordaje inicial:

El abordaje inicial permitirá informar a la persona usuaria (en lenguaje sencillo y comprensible) sobre el programa, planteamiento del proceso de intervención, se exploran los motivos de referencia y la identificación de necesidades derivadas de las secuelas del delito y los posibles recursos para solucionar dicha situación.

Si la persona profesional tuviere conocimiento de una víctima, testigo o interviniente en el proceso penal, que por motivos de salud u otros, no pueda presentarse a nuestra oficina, coordinará lo pertinente a efecto de desplazarse a su lugar de domicilio o trabajo para el ofrecimiento de los servicios.

Previo a la atención de la persona usuaria, la persona profesional conocerá toda la documentación que tenga acceso para informarse del caso y disminuir la revictimización.

Antes de iniciar con el abordaje, sobre todo en los casos que son remitidos de otra sede regional, se deberá confirmar si la persona usuaria ha sido atendida en otro momento por la oficina o si ya se realizó el abordaje inicial, para no repetirlo.

Como se muestra en la figura III, en todos los casos de forma obligatoria, como parte de la presentación se indicará el nombre de la persona que está atendiendo a la persona referida, profesión y la oficina en la que se encuentra.

Posteriormente, se consultará sobre las expectativas y el motivo por el cual se presentó a la oficina, especialmente si llegó de forma espontánea.

Se brindará una explicación detallada de ambos programas profundizando en sus alcances, los horarios de atención y de disponibilidad, asimismo se le explica la posibilidad de ser atendida en cualquier parte del país.

Asimismo, se le informará sobre la importancia de firmar el consentimiento informado, para poder continuar con la entrevista inicial.

Por último, se deben de firmar todos los documentos, incluida la autorización para la revisión de los expedientes judiciales.

**Figura III**  
**Modelo de abordaje y ejecución**  
**Programa de Atención - OAPVD**



**Fuente:** elaboración propia con diseño gráfico recuperado de Freepik, 2018.

El abordaje inicial se debe realizar en un espacio confidencial, en ambientes salubres, adecuados y accesibles para las personas en condiciones de discapacidad; este proceso se ejecuta de manera fluida, como un conversatorio entre las partes, es flexible, pero, se requiere que a lo largo del mismo se aborde la siguiente información:

**Cuadro 2**  
**Abordaje inicial**  
**Programa de Atención – OAPVD**

Abordaje inicial	
<b>Presentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Utilizar vocabulario sencillo y comprensible.</li> <li>● Decir nombre de la persona profesional y disciplina.</li> <li>● Indicar el nombre de la oficina en la que se está atendiendo.</li> </ul>
<b>Preguntar expectativas</b>	<p><b>Consultar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿En qué cree usted que los programas del despacho le pueden ayudar?</li> <li>● ¿A usted le explicaron por qué motivo la (lo) remitieron a esta oficina?</li> <li>● Dejar que la persona manifieste lo que piensa que podemos hacer desde este despacho en cualquiera de sus programas. Mantener en todo momento una escucha activa y respetuosa.</li> <li>● Determinar mediante preguntas de qué forma considera que podemos cumplir sus expectativas.</li> </ul>

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

Abordaje inicial	
<b>Explicación detallada de ambos programas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Explicación detallada de la labor que se realiza en los programas disponibles en la Oficina, los alcances de cada uno, horarios de atención, horario de disponibilidad y enfoque geográfico.</li> <li>● Indicarle que se le puede atender en cualquier oficina del país donde le resulte conveniente.</li> <li>● Características del programa de Atención: gratuito, voluntario y confidencial.</li> <li>● Servicios interdisciplinarios: Criminología (brinda recomendaciones de seguridad personales), Derecho (asesoría legal, informa sobre avance del proceso penal, le explica el procedimiento de alguna diligencia judicial), Psicología (apoya a la persona en el impacto a nivel emocional a raíz del hecho) y Trabajo Social (explora y gestiona: redes de apoyo, recursos, servicios interinstitucionales, habilidades de la persona para la búsqueda de empleo, entre otras).</li> <li>● Explicar que no investigamos, ni juzgamos, solo se trabajan secuelas del delito sufrido, pero, trabajamos en coordinación con el Ministerio Público.</li> <li>● Se le explica a persona referida que después de realizada la entrevista inicial, si detectamos algún tipo de riesgo, sería referida al Programa de Protección. De lo contrario o si no acepta, no quiere decir que se le cierran las puertas de la OAPVD (se ofrecen los servicios del programa de Atención), además nuestros servicios son 24/7 (explicar la disponibilidad en caso de nuevos hechos).</li> </ul>
<b>Consentimiento informado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se explica y lee el documento denominado “Consentimiento informado”,</li> <li>● La información que brinde la persona usuaria será confidencial en el sentido estricto, a menos que ella autorice su uso o por razones de índole legal o de seguridad debidamente justificada.</li> <li>● Por razones de seguridad y confidencialidad, no se entregarán copias de la entrevista ni otros documentos que pertenezcan al expediente electrónico de esta Oficina, salvo los oficios o gestiones para distintas instituciones que deban ser aportados por la persona usuaria interesada en dichos servicios.</li> <li>● Si la persona está de acuerdo firma el consentimiento informado y se procede con la entrevista.</li> </ul>
<b>Derechos y deberes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Los derechos y los deberes, deben ser leídos y explicados en detalle, dado que una vez que la persona acepta su ingreso al programa de Atención, estos adquieren vigencia.</li> </ul>
<b>Realización de entrevista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se le consulta a la persona si desea participar en la entrevista inicial y se explica el objetivo de la misma.</li> </ul>
<b>Autorización para revisar expediente penal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se le explica a la persona el documento “Autorización para revisar el expediente penal”, el cual debe ser firmado por la persona a entrevistar.</li> <li>● Este documento permite a la OAPVD la revisión del estado de la causa penal en el despacho judicial correspondiente.</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia con datos del memorando 11-OAPVD-2016 y La Guía de inducción al personal de nuevo ingreso, 2016

En el programa de Atención serán atendidas las personas víctimas directas, indirectas y aquellas personas que, a consecuencia de su participación en el proceso penal, tienen una afectación propia del delito sufrido.

La población que atiende la Oficina puede ser costarricense o extranjera. Asimismo, se dará prioridad a las personas de grupos identificados por la institución en situación o condición de vulnerabilidad, tales como: personas con discapacidad, personas indígenas, personas adultas mayores, personas víctimas de trata, personas menores de edad, entre otros.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

Al momento de la prestación de los servicios de la oficina, no es necesario que se haya presentado la denuncia, sin perjuicio de la obligación legal de realizarlo en un plazo prudencial.

La Fiscalía, la Judicatura, la Policía Judicial o Administrativa, la Defensa Pública, querellante o la parte interesada por si misma podrá acudir a solicitar los servicios que brinda la Oficina.

Si la persona atendida se encuentra en estado etílico o drogada al momento de ser referida o al llegar de manera espontánea a la OAPVD, se tomará en consideración su capacidad de mantener una conversación e ideas coherentes y el nivel de afectación de las drogas en su comportamiento para ser atendida (conductas pasivas o violentas).

Es importante utilizar información que pueda proporcionar la persona usuaria para contactar recursos familiares o de confianza y decidir si será necesario remitir el caso al programa de Protección (para una medida de protección extraprocesal excepcional) o considerar otras alternativas como la atención hospitalaria.

En caso de personas usuarias con antecedentes psiquiátricos que presenten conductas y comportamientos incoherentes, serán remitidos a urgencias del hospital correspondiente. Cuando se cuente con apoyo de la persona profesional en Psicología se realizará la respectiva apreciación psicológica en caso de ser requerida.

Aunado a ello, si la persona profesional en Psicología considera que, desde su criterio, la persona atendida no tiene las condiciones psicológicas adecuadas para ser entrevistada en el programa de Atención por varias razones como una crisis temporal y debería de valorarse en otro momento, no de inmediato; si la persona padece una patología psicológica o psiquiátrica crónica, sin control médico, es importante utilizar las herramientas con que cuenta para respaldar su criterio, tales como: el “Examen mental” o pruebas psicológicas, para generar un documento con la información clara y detallada a nivel profesional sobre dicha opinión experta.

A partir del abordaje inicial, se brinda la información general sobre las condiciones del programa de Atención y se define con la persona atendida su voluntad de continuar con la entrevista inicial.

Seguidamente la persona profesional asignada procederá a la consulta del estado en que se encuentra la causa penal (cuando exista una), despacho donde se tramita y diligencias realizadas o pendientes en las diferentes etapas procesales, con el fin de dar información efectiva a la persona referida.

Si al realizar el abordaje inicial se identifica alguna situación de riesgo, se le ofrecerá a la persona usuaria, el ser valorada en el programa de Protección y en caso de que no acepte, tal circunstancia se comunicará de inmediato y por escrito a la entidad solicitante, conforme lo establecido en el memorándum 24-OAPVD-2016.

### 4.4. Entrevista inicial:

La entrevista inicial constituye la aplicación de un instrumento, que deberá aplicar todo el personal profesional de las distintas disciplinas, esta entrevista permite conocer de manera breve aspectos de identificación, conformación del grupo familiar, aspectos socioeconómicos generales, las expectativas de la persona con respecto a la intervención, entre otra información relevante para dar inicio al seguimiento.

Si al realizar la entrevista inicial, se detecta que la persona usuaria se encuentra con orden de captura o presentación, se coordinará de forma inmediata con la autoridad judicial requirente para lo de su cargo.

En el apartado de acuerdos del instrumento es indispensable, colocar la explicación de las generalidades de los servicios, se requiere la selección para la gestión de pasajes o alimentación para asistencia a citas, traslado a la OAPVD para

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

recibir la atención, ser atendido en su domicilio u otra institución. Adicionalmente se seleccionarán los servicios que recibirá la persona usuaria, los días y horas de preferencia para las citas, la fecha de la próxima cita, observaciones, criterio profesional y análisis interdisciplinario.

Esta entrevista permite, además, identificar los servicios que la persona requiere (Legal, Psicología y Trabajo Social) y su anuencia a recibir los mismos. La persona podrá recibir uno o más servicios de forma simultánea, de acuerdo a las necesidades que se presenten.

Cabe señalar que en el programa de Atención se cuenta además con una entrevista inicial específica para la población indígena, que contempla aspectos culturales y sociales de estos grupos, así como lineamientos específicos de coordinación con la Fiscalía de Asuntos Indígenas.

### **Ayudas económicas:**

El Área administrativa de la OAPVD se ubica físicamente en la Sede Central en San José, desde su área de pagos, se tramitan los procesos relacionados con las solicitudes ayudas económicas que realizan los equipos interdisciplinarios de todas las sedes regionales del país.

En respuesta a los acuerdos internacionales en torno a los derechos de las personas víctimas y testigos y demás intervinientes del proceso penal (entre ellos las Reglas de Brasilia y las Guías de Santiago de 2008), la OAPVD operacionaliza las medidas necesarias para garantizar la atención de las personas usuarias, de una manera integral y accesible.

En esta sección del protocolo se establecen los lineamientos internos que regulan en forma unificada, el procedimiento para otorgar las ayudas económicas requeridas por las personas usuarias de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, de conformidad con las estrategias aplicables.

Se entenderá por ayuda económica, el dinero requerido para paliar o resolver una necesidad específica de la persona atendida, derivada por las secuelas de un hecho delictivo y consecuentemente, por su participación en el proceso penal. Esta ayuda es tendiente a asegurar mecanismos para el disfrute de los derechos de las personas atendidas en el programa de Atención.

Algunos de estos gastos obedecen a circunstancias contextuales, coyunturales y socioeconómicas que atraviesan las personas usuarias, según indica la Administración del Programa presupuestario 950, las ayudas económicas son las siguientes:

**Cuadro 3**  
**Ayudas económicas**  
**Programa de Atención -OAPVD**

<b>Ayudas económicas Programa de Atención</b>	
<b>Servicio de transporte</b>	<p>Procede en aquellos casos en que la persona usuaria carece de recursos económicos para cubrir los gastos de transporte con el fin de asistir a una cita o diligencia judicial. Comprenderá el pago de autobús y tren, se registrará de acuerdo con el pliego de tarifas vigente de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), por otra parte, se podrá gestionar el servicio de taxi, lancha, u otros medios.</p>
	<p>Para el pago de servicio de taxi, previa valoración de la persona profesional, se tomará en cuenta las personas con alguna discapacidad, lesiones temporales, adultas mayores, mujeres en condición de embarazo, con niños recién nacidos u otra previa autorización de la jefatura. Este pago se hará efectivo en el tanto no se disponga del recurso del vehículo de la OAPVD, para los casos ya especificados.</p>
	<p>Esta ayuda cubre el pago de otros medios de transporte, tales como: porteador, taxista informal, servicio de bote u otros, previa consulta con jefatura. Para justificar dicho gasto y el monto del desembolso, se recurre a fuentes de información del lugar de procedencia, por ejemplo: Fuerza Pública, Organismo de Investigación Judicial, Municipalidad, Administración de los Tribunales de Justicia de la zona.</p>
<b>Servicio de alimentación</b>	<p>Se otorga en los casos en que la persona usuaria no disponga en ese momento de los recursos económicos para cubrir los gastos correspondientes al desayuno, almuerzo o cena, con motivo de la asistencia a alguna diligencia judicial o del programa de Atención.</p>
	<p>La ayuda económica para alimentación será determinada por la persona profesional considerando el tiempo invertido por la persona usuaria en las diligencias judiciales.</p> <p>Los montos se registrarán de acuerdo a la “Tabla de ayudas para alimentación y hospedaje”, que emite la institución por medio de circulares de la Dirección Ejecutiva.</p>
<b>Servicio de hospedaje</b>	<p>Este apoyo se otorga cuando la persona atendida no cuenta con recursos económicos para pagar los gastos de un hospedaje y debe asistir a alguna diligencia judicial (juicios, audiencias, anticipos, servicios de la OAPVD, entre otros) relacionada con la causa penal por la cual se le brinda intervención en el Programa de Atención y su domicilio se ubica en un lugar alejado que le imposibilita trasladarse el mismo día de la diligencia.</p>
	<p>Además, la persona profesional a cargo, ha valorado previamente que la persona usuaria carece de redes de apoyo que le brinden el hospedaje. Esta necesidad generalmente es expuesta por la persona usuaria y se corrobora la carencia de recursos de apoyo, con la información brindada en la entrevista inicial, así como en los seguimientos realizados por las distintas disciplinas.</p> <p>Los montos se registrarán de acuerdo a la “Tabla de Ayudas para alimentación y hospedaje” actualizada al momento de la gestión.</p>

Ayudas económicas Programa de Atención	
Viveres	Algunos casos del programa de Atención presentan necesidades alimenticias severas producto de las secuelas del delito, ante este requerimiento, se solicitará autorización de la persona coordinadora del Programa previo a la emisión de la solicitud de ayuda económica ante el área administrativa.
Otros gastos	Ante la presencia de otros gastos no contemplados en esta tabla se consultará primeramente con la jefatura, la posibilidad de sufragar los mismos, adicionalmente se tomará en cuenta que la Oficina de la Defensa Civil de la Víctima cuenta con un fondo para apoyo a las víctimas, específicamente para gastos funerarios.
Jugos y galletas	El personal de la OAPVD podrá otorgar jugos y galletas durante la atención brindada a las personas usuarias, cuando se detecte la necesidad de atender un requerimiento alimenticio, sea por limitaciones económicas o por imposibilidad de adquirir los alimentos de forma inmediata. El control de estos alimentos se lleva por oficina y se remite de forma mensual a la persona asistente administrativa (área de compras). Si bien estos no corresponden a ayudas económicas, también son aportes a personas usuarias que requieren apoyo por concepto de alimentación, debido a que carecen del recurso para cubrir esa necesidad básica.

**Fuente:** elaboración propia con datos del borrador del Protocolo de ayudas económicas para víctimas y testigos atendidos en la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, 2014.

Existen tres medios de pago en la OAPVD, a saber: efectivo, cheque y tarjeta institucional (de débito), de los cuales comúnmente en la Sede Central se utilizan efectivo y cheque, mientras en las oficinas regionales se usa comúnmente la tarjeta.

El procedimiento para la autorización tanto de las ayudas económicas como de los gastos de protección que se utilizará en las tarjetas de débito institucional será el de avance de efectivo por ¢350.000 colones.

Es importante aclarar que en caso de ser necesario realizar un cambio en los parámetros, es decir trasladar de los ¢350.000 un rubro a pago con tarjetas en restaurantes, hoteles u otro; el personal deberá comunicarlo mediante la solicitud de ayuda económica al Área administrativa.

### Procedimiento para solicitud de ayudas económicas:

El procedimiento inicia cuando la persona encargada del caso de Atención detecta la necesidad de gestionar una solicitud de ayuda económica, esto se consigue a través de la manifestación expresa de la persona usuaria, datos suministrados en la entrevista inicial o en la denuncia penal (si existe); algunos de los criterios básicos a identificar son:

- Ingresos y egresos de la persona usuaria (corroborar gastos, capacidad de endeudamiento y liquidez).
- Composición del grupo familiar (identificar la existencia de situaciones de vulnerabilidad social, tales como: personas adultas mayores, menores de edad, con discapacidad o embarazo).
- Zona donde habita la persona usuaria (rural o urbana).
- Situación laboral (desempleo, empleo informal, temporal o estacional).
- Carencia de recursos de apoyo familiar o comunal.
- Estado de la causa penal.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

Tomando en cuenta lo anterior y sin perjuicio de adicionar otras situaciones emergentes en cada caso, se procede a la confección de la solicitud de ayuda económica, mediante la cual se justifica el gasto por parte de la OAPVD, además de la urgente necesidad que motiva la solicitud de este gasto imprevisto por la persona usuaria.

Se utiliza el formulario de estilo para cada efecto, se envía la solicitud por correo electrónico al personal del Área de pagos de la Administración de la OAPVD, quienes revisan que los montos estén correctos y que la justificación cumpla con los requerimientos de la solicitud<sup>1</sup>.

Asimismo, el personal de Área de Pagos revisa el control de autorizaciones de gastos con el fin de corroborar si existe una solicitud de ayuda económica anterior sobre el mismo expediente, en ese caso, revisará si requiere valoración de ingresos y egresos<sup>2</sup> (por parte del personal de Trabajo Social) o autorización de la coordinación del programa de Atención.

Tal como se observa en la figura 2, una vez que el personal del Área de pagos confecciona la autorización de gastos (AG), la remite a la persona profesional encargada del caso, para que el proceda con el retiro del dinero ya sea a través de la tarjeta de débito o mediante cheque.

La persona profesional encargada del caso elabora el comprobante de pago y realiza los pagos autorizados, en ese momento recoge la firma (con fecha y hora) de la persona usuaria que está siendo beneficiada con ese recurso.

Si existe dinero sobrante del gasto ejecutado, la persona profesional encargada del caso lo deposita en la tarjeta institucional, si el gasto fue realizado por ese medio o en la cuenta de la entidad bancaria autorizada, cuando se trate de gastos a través de cheque.

Como último paso del procedimiento se verifican y se firman los comprobantes y se liquida el gasto realizado, mediante oficio de estilo, que se encuentra en el sistema electrónico. Toda la documentación es escaneada e incorporada al expediente de Atención, mientras la documentación original (facturas comerciales, voucher bancario, comprobante de depósito bancario, valoración de ingresos y egresos) es enviada a la brevedad al Área administrativa, para que procedan con el reintegro del Fondo.

En la figura 2 se observa el resumen del proceso que siguen las ayudas económicas:

- 1 La aprobación de la solicitud por parte del área Administrativa se basa en el criterio técnico de la persona profesional, ya que es quien conoce del caso interno y estado de causa penal.
- 2 En atención a lo dispuesto por el artículo 10 inciso e) de la Ley 8720 se procederá a efectuar una valoración de ingresos y egresos del grupo familiar, cuando las solicitudes o extensiones de ayuda económica superan los c\$500.000 acumulados, los estudios solamente los realiza el personal profesional en Trabajo Social, ya que son quienes pueden emitir un criterio técnico respecto a éstos asuntos, recomendando o no el otorgamiento del gasto que se solicita.  
Dichas valoraciones, deben llevar visto bueno de la jefatura de la OAPVD en primer instancia, en caso que la jefatura se encuentre ausente deberá contar con el aval de la coordinadora del programa de Atención, en el caso de las oficina regionales el estudio deberá remitirse al profesional 1 del área administrativa para recabar visto bueno, en el caso del personal de la Sede Central será el responsable del caso el encargado de gestionar el visto bueno ante la jefatura; en ambos casos el estudio con el respectivo aval se agregará a la solicitud de ayuda económica. El estudio socioeconómico debe ser elaborado previo a gestionar la solicitud de ayuda económica.

Figura IV  
Procedimiento de ayudas económicas  
Programa de Atención - OAPVD



Fuente: elaboración propia con diseño gráfico recuperado de Freepik, 2020.

Existen formularios o instrumentos específicos para la ejecución de cada procedimiento, estos son:

- Solicitud de ayuda económica.
- Comprobante de pago de ayuda económica.
- Liquidación de Gastos.
- Factura por servicios ocasionales.

Seguidamente se explican los requerimientos de los instrumentos que se desprenden posterior a la solicitud de ayuda económica, una vez que es enviada al Área administrativa:

Figura V  
Instrumentos para la ejecución de ayudas económicas  
Programa de Atención - OAPVD



Fuente: elaboración propia con diseño gráfico recuperado de Freepik, 2018.

Toda documentación o recibos de dinero que respalden los gastos deben ser originales, legibles, sin tachones y visadas por los profesionales a cargo del expediente consignando su nombre completo, firma, número de cédula, fecha del día del gasto y sello de la oficina. Importante mencionar que las facturas comerciales deben ser electrónicas, timbradas (autorizadas por la dirección general de tributación directa) y deben indicar la cancelación del dinero.

El área administrativa de la OAPVD cuenta con un correo electrónico para la recepción de las facturas electrónicas, este correo será suministrado a la entidad o comercio que presta el servicio, por la persona profesional asignada al caso, para que se emitan tales documentos a la brevedad.

#### 4.5. Trabajo interdisciplinario:

Seguidamente se presenta un diagrama con las disciplinas que intervienen interdisciplinariamente en los procesos de Atención de la OAPVD, algunas de ellas serán desarrolladas más ampliamente en el apartado de Procesos específicos por disciplina de este mismo documento.

**Figura VI**  
**Trabajo interdisciplinario**  
**Programa de Atención OAPVD**

El trabajo interdisciplinario está ligado a los objetivos de cada área, son acciones tendientes a superar las secuelas del delito y evitar la revictimización.

A lo largo del proceso de atención se puede dar la participación de dos, tres o más disciplinas, interactuando y aportando fundamentos teórico-metodológicos sobre el objeto de estudio.



**Fuente:** elaboración propia con diseño gráfico recuperado de Freepik, 2018.

La disciplina de Sociología inició sus labores en la OAPVD, a partir del año 2014, como parte del acuerdo número 8744-14 del 29 de agosto del citado año, donde se estableció la creación de esta plaza profesional en Sociología “cuyas herramientas teóricas y metodológicas contribuirían a diagnosticar, investigar y comunicar la influencia de los fenómenos sociales, económicos, políticos, culturales en el estado situacional local y nacional en relación a la población destinataria de la ley, favoreciendo la gestión y asesoría de los programas en ejecución y futuros proyectos a desarrollar, al contar con una visión diversa de las disciplinas con las que ya están incorporadas (Derecho, Criminología, Trabajo Social y Psicología)”. La Ley 8720, en el artículo 6, párrafo segundo, contempla la figura de la persona profesional en Sociología, posibilitando su participación en los equipos técnicos evaluadores.

Cabe señalar que la disciplina de Sociología, no cuenta con un circulante propio en ninguno de los programas de la OAPVD, es un área que realiza labores específicas asignadas por la jefatura, pero, los resultados de los procesos de investigación y de educación popular a nivel macro, impactan los procesos de trabajo con las personas víctimas, testigos e intervinientes.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

Esta disciplina aporta conocimientos para el acercamiento al objeto de intervención, generando alta calidad en los procesos interdisciplinarios. Asimismo, es un apoyo al personal del programa de Atención, en algunas diligencias como: atenciones inmediatas, acompañamientos, entre otros.

Igualmente, la disciplina de Criminología, realiza de forma excepcional aportes particulares en el programa de Atención mediados por el criterio profesional, no cuenta con un circulante propio en este programa, pero, aporta en la consecución de estrategias de intervención interdisciplinaria, emitiendo criterio especializado en casos particulares de acuerdo a la solicitud de aportes por parte de las otras áreas del programa de Atención. Estas personas profesionales también apoyan en tareas tales como visitas domiciliarias, acompañamientos, atenciones inmediatas, entre otras. Más adelante se detallan los aportes del área específicamente en este programa.

Por último, en relación a los procesos de intervención dialéctica, de la victimoasistencia que se desarrolla en OAPVD, el personal profesional de las distintas disciplinas podrá generar referencias para la intervención interdisciplinaria al inicio, durante o cuando estén por cumplirse los objetivos de intervención, esto con el fin de brindar un abordaje integral a las personas atendidas.

### 4.6. Seguimiento:

Los procesos de seguimiento en el Programa de Atención, tienen relación directa con la existencia de una causa penal y la consecución de los objetivos de cada disciplina, es común que una persona usuaria se encuentre recibiendo dos o más servicios de forma simultánea (Legal<sup>3</sup>, Psicología y Trabajo Social).

Una vez planteados los procesos y objetivos de intervención por parte de cada disciplina el seguimiento se realizará en base a la consecución de los mismos, el reto del personal profesional será desarrollar procesos de atención interdisciplinaria, donde se disponga de la colaboración de las distintas personas profesionales, en un trabajo conjunto sobre las condiciones problematizadas que se intervienen.

Este abordaje interdisciplinario involucra, además, una sintonía en las dimensiones teóricas que permiten el abordaje, interpretación, explicación y acción integral de los fenómenos sociales; por lo anterior, es que las disciplinas de Criminología y la Sociología, participan de forma excepcional en el programa de Atención, pese a no ser parte de la estructura formal del programa.

Se procurará acordar citas de seguimiento de manera conjunta o consecutivas un mismo día, a fin de considerar el tiempo invertido por la persona usuaria en el traslado y gasto económico para la presentación en la sesión de seguimiento.

Estos seguimientos pueden ser personales, por correo electrónico (a solicitud de la persona usuaria) o por llamada telefónica, se consultará si existe alguna situación particular que genere la remisión al programa de Protección, incluso el seguimiento permite explorar necesidades particulares y el cumplimiento de los acuerdos establecidos.

### 4.7. Motivos de cierre:

Por la competencia de la Oficina de Atención y Protección a Víctimas y Testigos, no es posible atender, desde el aspecto legal, cuando se compruebe que se está ante la finalización del proceso judicial ya sea por medio de la Desestimación, Sobreseimiento, Archivo Fiscal o Sentencia firme, términos que se amplían a continuación:

---

3 El área Legal prevé la posibilidad de brindar seguimiento telefónico (detalles en el Protocolo de la modalidad del servicio de asesorías legales telefónicas, OAPVD, 2019)

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

- Desestimación: cuando el hecho denunciado no constituye delito (En el caso de las contravenciones).
- Sobreseimiento: cuando el hecho denunciado no se realizó o no fue cometidos por el imputado. El hecho no está adecuado a una figura penal. No existe posibilidad de incorporar nuevos elementos de prueba y no hay bases para requerir fundadamente la apertura a juicio o cuando la acción penal se ha extinguido.
- Archivo fiscal: cuando no se puede individualizar al imputado.

A continuación, se enumeran los motivos de cierre en el programa de Atención:

**Cuadro 4**  
**Motivos de cierre**  
**Programa de Atención -OAPVD**

MOTIVO DE CIERRE	DESCRIPCIÓN
1) Abreviado.	La persona imputada asume la responsabilidad de su delito, en acuerdo con la persona usuaria, de modo tal que se tiene por terminado el proceso penal.
2) Acumulación interna de casos.	Se acumulan los casos que tienen la misma causa penal para recibir los mismos servicios.
3) Aplicación de una medida alterna.	Corresponde a medios legales alternativos al juicio, a través de los cuales la persona imputada se somete a algunas condiciones para dar por finalizado el proceso. Estos medios son la conciliación, suspensión del proceso a prueba y la reparación integral del daño.
4) Archivo de la causa penal por desestimación o sobreseimiento definitivo.	<p>Se refiere a actos conclusivos que pueden ocurrir en la etapa intermedia.</p> <p><b>Desestimación:</b> No hay imputado conocido y las pruebas no son suficientes para presentar una acusación en sede penal o en el caso que no exista delito. Para estos efectos, la persona profesional tendrá que respaldar su cierre con el documento respectivo.</p> <p><b>Sobreseimiento definitivo:</b> La persona imputada se encuentra individualizada pero en el transcurso de la investigación no se logra obtener prueba suficiente para continuar con el caso.</p>
5) Archivo fiscal	Procede en aquellos casos en que no se ha podido individualizar al imputado por lo que el Ministerio Público podrá disponer el archivo de las actuaciones, sin perjuicio de reabrir la posteriormente, si aparecen datos que permitan identificarlo. Una vez transcurrido el plazo de la prescripción se resuelve de manera definitiva.
6) Contravención	Después de revisar la denuncia formulada, la persona fiscal considera que los hechos no configuran delito, sino que configuran una contravención, por lo que solicita al Juzgado Penal se califique como tal y ordene su remisión al Juzgado Contravencional correspondiente

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

MOTIVO DE CIERRE	DESCRIPCIÓN
7) Declaratoria de ausencia o de rebeldía en el proceso penal.	<p>Son circunstancias que se pueden presentar en el proceso penal en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) La persona denunciada está identificada pero no es posible ubicarla para indagarla. (acto administrativo a cargo del Ministerio Público)</li> <li>2) Cuando la persona imputada es declarada rebelde porque no es localizable en el domicilio o cuando habiendo sido citado no comparece a una diligencia judicial. (acto jurisdiccional emitido por un Juzgado o Tribunal Penal)</li> </ol>
8) Deserción de la persona referida a la intervención profesional.	Se presenta cuando en el proceso de intervención la persona abandona de manera voluntaria la atención brindada o manifiesta no poder continuar asistiendo por motivos personales o laborales.
9) Fallecimiento de la persona referida o imputada	La persona usuaria fallece mientras que recibe los servicios que brinda la OAPVD. O bien la persona imputada fallece de modo que se extingue la acción penal.
10) Falta de interés manifiesta de la persona referida	La usuaria afirma expresamente que no requiere de los servicios que brinda la OAPVD o cuando recibidos, no cumple con los objetivos propuestos en el plan de intervención inicial, mostrando su desinterés.
11) Fin de la intervención profesional o de la diligencia solicitada por la autoridad judicial.	<p>Corresponde al cierre del expediente por dos circunstancias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se realizaron las gestiones e intervenciones que corresponden a las necesidades del caso; cumpliéndose con los objetivos propuestos en el plan inicial o de intervención.</li> <li>2) Es servicio brindado consiste en un acompañamiento a juicio, audiencia u otra diligencia; posterior a esta intervención, se procede a cerrar el caso.</li> </ol>
12) Inasistencia a citaciones.	Ausencia a varias citas consecutivas sin que exista justificación alguna, previa valoración del profesional.
13) Inexistencia de causa penal o habiendo causa penal la persona no colabora en el proceso.	La parte ofendida se niega a colaborar con el proceso penal o a interponer la denuncia correspondiente.
14) Intervención solicitada no es competencia de la OAPVD.	El caso no es competencia de la OAPVD y se le brinda la referencia para que otra institución asuma la intervención requerida.
15) No localización.	No es posible ubicar a la persona referida con los medios con los que se dispone (llamadas telefónicas, orden de citación o verificación domiciliar a cargo de la UPROV)
16) Recibe atención particular	La persona expresa estar siendo atendida por el servicio de Trabajo Social o Psicología de otra institución o atención privada.
17) Sentencia absolutoria o condenatoria en firme	La causa penal tuvo como resultado la absolutoria o condenatoria de la persona imputada, de modo que deja de existir un proceso.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

MOTIVO DE CIERRE	DESCRIPCIÓN
18) Traslado del caso a otra oficina o programa.	Movimiento interno del expediente en los siguientes casos: 1) La persona usuaria solicita ser atendida en otra sede. 2) Traslado del expediente al Programa de Protección, por valoración previa del profesional de atención en la cual se identificaron elementos de riesgo para su integridad física y la de su familia.
19) Traslado del caso a otra disciplina.	La persona usuaria solicita recibir atención en otra disciplina del programa.

**Fuente:** elaborado por la Coordinación del programa de Atención, OAPVD, Poder Judicial, 2019.

La persona coordinadora inmediata (en sedes regionales) dará visto bueno para cierre de expedientes por los siguientes motivos: no localización, falta de interés, traslado a otra oficina y traslado a otro programa; en Sede Central la persona coordinadora del programa de Atención podrá vistos buenos por otros motivos emergentes que considere de acuerdo a su criterio.

### 4.8. Modelo de abordaje de casos en la OAPVD del ICJSJ:

La sede de la OAPVD destacada en el Primer Circuito Judicial de San José está conformada por un binomio profesional que puede ser de cualquiera de las disciplinas que la Ley 8720 establece como parte de los Equipos Interdisciplinarios quienes cuenten con capacitación en primeros auxilios psicológicos, además de una persona técnica judicial.

**Objetivo general:** brindar acompañamientos a cualquier diligencia judicial y soporte emocional a personas víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes en el proceso penal en razón de la crisis circunstancial producto de un delito o de una amenaza derivada del rol desempeñado dentro del proceso. Este equipo de trabajo está a cargo directamente de la jefatura de la OAPVD o de quien esta delegue.

#### Objetivos específicos:

- Generar un espacio empático para proporcionar apoyo inmediato y contención emocional.
- Brindar una intervención y/o acompañamiento a las personas afectadas por un hecho delictivo y otras situaciones derivadas de su participación en el proceso penal.
- Desarrollar diversas estrategias de captación de personas en condición de crisis e intervención de primer orden.
- Establecer un mecanismo de referencia de casos, ya sea a la Sede Central de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, o bien, a otras instituciones del sector salud.

#### Labores asignadas:

Para la atención de casos, se aplicará el enfoque geográfico (con independencia del lugar en donde ocurra el delito) para mayor facilidad de acceso a los servicios a las personas usuarias que asistan a diligencias judiciales en el Primer Circuito Judicial de San José.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

Dentro de las principales labores asignadas a este equipo de trabajo, se encuentran las siguientes:

- Atención en crisis.
- Aplicación de primeros auxilios psicológicos.
- Orientación sobre diligencias judiciales.
- Visitas domiciliarias conjuntas con la persona representante del Ministerio Público.
- Referencias a centros hospitalarios.
- Gestión de ayudas económicas.
- Remisión de casos al programa de Atención o Protección en la sede que la persona seleccione para ser valorada por el equipo.
- Coordinaciones con Uprov.
- Excepcionalmente, si existe la posibilidad, brindará acompañamiento en los casos tramitados en cualquier oficina de la OAPVD que por alguna circunstancia no es posible que sea realizado por parte del personal profesional que lleva el caso.
- Cualquier otra labor solicitada por la jefatura.

Si la demanda de los servicios sobrepasa la capacidad de las dos personas profesionales destacadas, se deberá comunicar de inmediato a las coordinaciones de los programas de Atención y Protección, según corresponda, con el fin de verificar la posibilidad de reforzar con más personal.

En relación con la persona técnica judicial, esta deberá cumplir con los lineamientos de trabajo ya establecidos en el perfil del puesto, así como otras funciones, entre las que se destacan:

- Llevar registro de las solicitudes de servicio que ingresen y egresen.
- Abrir las carpetas que correspondan a ambas personas profesionales.
- Recabar los documentos necesarios para el abordaje de la persona usuaria (denuncia, etc).
- Realizar consultas en los diferentes despachos sobre el resultado de las diligencias.
- Coordinar en Sede Central la cita con el Área a dónde deba enviarse el caso.
- Coadyuvar a las personas profesionales a realizar consultas de expedientes en otros despachos judiciales a fin de orientar a la víctima.
- Canalizar consultas de usuarios (as) internos (as).
- Apoyar en la redacción de documentación relacionada con ayudas económicas.

Es importante destacar la existencia del documento denominado: ***“Lineamientos de trabajo en OAPVD-I Circuito Judicial de San José, aplicación de primeros auxilios psicológicos, acompañamientos a diligencias judiciales para personas víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal”*** el cual contiene la información mencionada en este apartado, además del procedimiento específico para la atención de los casos.

### 4.9. Modelo de abordaje de casos en la OAPVD del ICJSJ:

La sede de la OAPVD destacada en Ciudad Judicial está conformada por una persona profesional en Psicología quien asume el conocimiento y abordaje de los casos que ingresen al programa de Atención y programa de Protección.

**Objetivo general:** brindar una atención integral a las personas víctimas de cualquier delito penal a fin de garantizar su participación en el proceso penal mediante la información y protección de sus derechos, minimizando la revictimización y aminorando el impacto causado por el delito.

### Labores asignadas:

Entre las principales labores que lleva a cabo la persona profesional en Psicología, se mencionan las siguientes:

- Intervención en crisis (primeros auxilios psicológicos) a dolientes.
- Aplicación de Entrevistas Iniciales.
- Intervenciones psicológicas.
- Asignación de citas a personas usuarias que requieren el servicio.
- Coordinación con la OAPVD de Heredia para la atención de Trabajo Social y Asesoría Legal, en los casos que el usuario solicite o requiera dichos servicios.
- Coordinar con la Fiscalía de San Joaquín, OIJ Heredia y/o cualquier otro despacho judicial que refiera un nuevo caso.
- Coordinar con las OAPVD a nivel nacional sobre los casos que han sido referidos a esta sede por la sección Clínica Médico Forense como parte del proceso penal, para conocer si se encuentran siendo atendidos en la jurisdicción correspondiente por la OAPVD.
- Asistencia y participación en la RED local interinstitucional de Flores.
- Visitas domiciliarias que se consideren necesarias para ampliar el acceso al servicio.
- Acompañamientos a diligencias judiciales.
- Referencia al centro hospitalario correspondiente en caso de ideación suicida y/o conductas de autoeliminación.
- Aplicar entrevistas de valores de riesgo y dictaminar medidas de protección extraprocésal en los casos que así lo ameriten.

En la ejecución de sus labores, mantiene constante comunicación con las sedes de la OAPVD destacadas en San Joaquín de Flores y Heredia para efectos de coordinaciones sobre diligencias y atención de personas usuarias por parte de otras disciplinas.

La OAPVD de la Ciudad Judicial cuenta con la particularidad de que recibe referencias y/o solicitudes de atención de parte de las diferentes secciones que conforman el Departamento de Medicina Legal, entre éstos están: Sección de Psiquiatría y Psicología Forense, Sección de Patología Forense, Sección Clínica Médico Forense.

Los casos remitidos por estos despachos pueden ser parte de la jurisdicción de Flores, Belén o San Joaquín, así como también, pueden tener jurisdicción distinta a nivel nacional, por lo que la oficina de la Ciudad Judicial realiza el abordaje detallado previamente, y si la persona manifiesta el deseo de continuar siendo atendida, se genera el acuerdo sobre la sede regional de la OAPVD que sea de mayor acceso y comodidad para la misma.

Se incluye otra particularidad de la OAPVD Ciudad Judicial, considerando importante la atención brindada por el delito de Averiguar Muerte, la cual se realiza en los casos que son enviados por parte de la Sección de Patología Forense, refiriendo a familiares dolientes, víctimas secundarias como resultado de una muerte repentina y drástica de un familiar cercano e importante, que incluye muertes violentas (suicidio, accidentes, muerte en contextos naturales, etc), que ocasiona el desbordamiento de las capacidades emocionales y cognitivas con las que cuenta el familiar o persona cercana, y que por ese motivo terminan siendo referidas a esta oficina, con el fin exclusivo, en la mayoría de los casos, de atender la crisis que presenta la persona doliente y la necesidad del inicio de un proceso terapéutico que encamine a formular el duelo.

Es importante destacar la existencia del documento denominado: “Lineamientos de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima de Ciudad Judicial” el cual contiene la información mencionada en este apartado, además del procedimiento específico para la atención de los casos.

## V. Informes técnicos:

### 5.1 ¿Qué es el informe técnico?:

En la Circular 14-ADM-2018, se define el informe técnico conforme al artículo 204 bis del Código Procesal Penal “el Ministerio Público podrá solicitar a la OAPVD un informe que sustente la existencia de riesgo y su importancia, así como la necesidad de la protección procesal. Este informe podrá ser requerido para fundamentar las solicitudes de protección procesal, prisión preventiva o anticipo jurisdiccional de prueba”.

Es un documento solicitado por el Ministerio Público, el querellante o la defensa a la OAPVD para presentar ante el juez o tribunal penal correspondiente, generado con información que conste en el expediente sobre la existencia de riesgo para la persona referida, debido a su participación en el proceso penal, a fin de sustentar la solicitud de protección procesal, el requerimiento de una prisión preventiva hacia el imputado o un anticipo jurisdiccional de prueba, según corresponda.

En el programa de Atención también podrían presentarse solicitudes de informe técnico, de expedientes que se encuentren en trámite, al surgir una de ellas, se remitirá el expediente de forma inmediata al programa de Protección para que procedan conforme al tipo de informe técnico solicitado. Si el expediente del programa de Atención tuvo su génesis en el programa de Protección en la misma sede regional se procurará su asignación a la persona profesional que conoce del asunto, con el objetivo de evitar la revictimización.

Los expedientes originados desde el programa de Atención, o aquellos que en algún momento fueron remitidos del programa de Protección de otra sede regional, igualmente serán remitidos al programa de Protección de la sede donde se encuentra el expediente en la actualidad, asignándosele el mismo, a la persona profesional que corresponda de acuerdo al rol de ingreso de casos en dicho programa.



## VI. Procesos específicos por disciplina:

### 6.1 Área de Criminología:

El área de Criminología centra su formación en conocer, analizar, explorar el fenómeno criminal, a la víctima, al testigo o interviniente, al delincuente, el control social formal e informal y la dinámica criminal.

Tomando en cuenta que la violación a las normas es un fenómeno que proviene de la comunidad, la persona profesional analizará: la criminalidad, a la víctima (testigo o interviniente), a la o las personas sospechosas, la incidencia criminal (local, nacional e internacional), la dinámica entre la pareja penal y la pareja criminal; con la finalidad de poder minimizar los factores de riesgo y vulnerabilidad, en que se pueda encontrar una persona, con base en factores victimógenos endógenos o exógenos, impelentes y repelentes.

Si bien, no existe dentro de los equipos interdisciplinarios de este programa la figura de la persona profesional en Criminología, en ciertos casos específicos se solicitará la colaboración al programa de Protección para contar con los aportes técnicos de esta disciplina.

Este profesional dentro del programa de Atención, no tendrá expedientes asignados a su disciplina, sin embargo, cuando se requiera, realizará aportes a los expedientes asignados a los equipos interdisciplinarios, los cuales servirán de insumo para emitir consejos sobre seguridad para las personas usuarias.

Las solicitudes de intervención por parte del personal del equipo interdisciplinario dirigidas a esta área, serán remitidas por correo electrónico, procurando la programación de una cita para atención el mismo día en los servicios que la persona usuaria esté recibiendo.

#### 6.1.1. Objetivo general:

Orientar las labores de colaboración la persona profesional en Criminología hacia la generación de aportes específicos para los equipos interdisciplinarios en el programa de Atención para emitir un plan de emergencia en casos específicos a las personas víctimas, testigos y demás intervinientes del proceso penal.

#### 6.1.2. Objetivos específicos:

- Consultar la mayor cantidad de fuentes abiertas, con base en el análisis de los hechos delictivos para la interconsulta de las demás disciplinas y brindar una atención efectiva a la persona que se encuentra dentro del programa.
- Valorar el caso concreto y explicar a la persona usuaria el plan de seguridad personal a implementar en su cotidianidad, a fin de prevenir situaciones de riesgo y procurar su participación activa en el proceso penal.

#### 6.1.3. Procesos específicos

##### 6.1.3.1. Constancia de Criminología:

Se pueden presentar por diferente naturaleza, entre las más frecuentes están: llamada telefónica, atención personal, visita domiciliar, acompañamiento a diligencias judiciales u otras instituciones, correos electrónicos, mensaje de texto, reuniones con cuerpos policiales, reuniones con representantes del Ministerio Público, consulta de fuentes abiertas, conocimiento de información confidencial, entre muchas más.

El personal del equipo interdisciplinario podrá solicitar al área de Criminología, información específica de casos concretos: datos sobre la persona usuaria, información de la persona sospechosa, consultas en el sistema Expediente Criminal Único<sup>4</sup> tanto de la persona usuaria, como de la persona sospechosa (si esta última está identificada), consultas en el Sistema de información de la administración penitenciaria (Siap), incluso podrá consultar de ser necesario en la plataforma policial los datos de relevancia por medio de la UPROV .

Todo lo anterior se consignará solamente para los casos específicos (mediante una constancia), previa coordinación con el equipo interdisciplinario.

### 6.1.3.2. Aportes previos para visitas domiciliarias:

Existen muchas variables que motivan a las personas profesionales del equipo interdisciplinario a realizar visitas domiciliarias, dentro de las más comunes están; localización de las personas usuarias, diligencias judiciales, acompañamiento de otros profesionales del programa de Atención, traslado de una persona usuaria, entre otros.

De previo a la ejecución de las visitas domiciliarias, deberá valorar elementos relacionados con la seguridad tanto para el personal profesional de OAPVD como para la persona usuaria, realizando un ejercicio rápido para tomar en cuenta la criminalidad de la zona a visitar, conveniencia del personal de OAPVD en realizar la visita, evitar poner en una situación de riesgo a la persona usuaria, fácil acceso y salida para el vehículo oficial, el mejor horario para realizar la diligencia o la necesidad de la participación de personal de la Unidad de Protección a Víctimas.

### 6.1.3.3. Consejos en seguridad:

Puede proponer consejos en seguridad para que la persona usuaria los establezca inmediatamente, minimizando el riesgo o la vulnerabilidad en que se encuentre, previendo situaciones de actos ilícitos o situaciones de emergencia. En los casos que se considere oportuno se le hará entrega de uno de los panfletos con los que cuenta el área de Criminología con información impresa sobre recomendaciones de seguridad. La persona profesional podrá recomendar las que considere oportunas, con base en el delito, la víctima, el victimario, lugar de hecho, etc.

### 6.1.3.4. Consulta del estado de la causa penal:

La persona profesional encargada del caso procederá de acuerdo con el memorándum 25-OAPVD-2019, sobre la consulta del estado actual de la causa penal en la instancia correspondiente (fiscalía, OIJ, juzgado penal, tribunal penal, etc), con una periodicidad de al menos cada tres meses.

En caso de detectar alguna necesidad específica de información o ante cualquier duda sobre la razón por la cual concluyó algún asunto en vía penal, se deberá coordinar de forma inmediata con la persona profesional en Derecho o con la persona coordinadora del Programa, sub-jefatura o jefatura (si fuese necesario).

## 6.2 Área Legal:

Este servicio consiste en brindar asesoría legal y seguimiento del caso a personas víctimas, testigos y demás intervinientes en un proceso penal, para que ejerzan una participación activa, garantizando el ejercicio de sus derechos hasta la conclusión del mismo. La persona profesional en Derecho no representará a la persona usuaria de los servicios de la Oficina; pues este papel le corresponderá al Ministerio Público, Querellante o Defensa Pública, según corresponda.

4 Sistema informático que utiliza el Organismo de Investigación Judicial, para el registro de las diferentes detenciones de las personas sospechosas de un delito.

### 6.2.1. Objetivo general:

Brindar asesoría, orientación y seguimiento del caso a las personas víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en un proceso penal, con la finalidad que adquieran el conocimiento necesario sobre el trámite de denuncia, etapas procesales y así ejerzan un papel activo en el reconocimiento de sus derechos a lo largo del proceso penal.

### 6.2.2. Objetivos específicos:

- Lograr que las personas referidas asuman un papel activo y eficaz en todas las etapas del proceso penal.
- Facilitar procesos de empoderamiento con las personas usuarias, mediante la intervención legal de la persona profesional en Derecho, con la finalidad que la misma se mantenga activa en todas las etapas del proceso penal.
- Establecer mecanismos de comunicación asertiva con las diferentes redes involucradas en la atención de las personas usuarias y el aparato judicial, a fin de unificar esfuerzos y procurar la atención integral de las mismas.
- Brindar a las personas usuarias de los servicios, seguimiento e información periódica y veraz acerca del estado del proceso penal en el cual forma parte.

### 6.2.3. Procesos específicos:

#### 6.2.3.1. Seguimiento legal:

A fin de brindar una asesoría legal de calidad, resulta de suma importancia conocer de previo el estado de la sumaria penal que originó la intervención de la Oficina, para que la persona profesional en Derecho conozca cuales son los temas en los que debe enfocarse, y así explicarle a la persona usuaria de los servicios, el estado y la etapa del proceso penal en la que se encuentra el caso que se atiende.

La consulta de la causa penal se realizará de forma personal en los despachos judiciales, y cuando esto no sea posible, se llevará a cabo por medio de llamada telefónica, consulta en el sistema de gestión de fiscalías o por correo electrónico.

#### Criterios mínimos de intervención:

Es necesario que el profesional en Derecho conozca la información clave que debe explorar cuando realiza una consulta de causa penal, sin perjuicio de obtener datos adicionales:

- **¿Dónde se está tramitando la sumaria?**
- **Nombre y puesto de la persona que brinda la información.**
- **¿Quién es la persona investigadora o fiscal a cargo del caso?**
- **¿Quién es la persona técnica judicial que apoya a la persona encargado(a) del caso?**
- **Estado de la causa penal:** será necesario profundizar en la información que se brinda por parte de las y los funcionarios de los despachos judiciales, además de conocer si la sumaria permanece activa y en trámite, ahondar sobre cuáles diligencias se han realizado y cuáles se encuentran pendientes.
- **Fecha de la indagatoria:** aspecto fundamental que implica que la persona imputada fue puesta en conocimiento de los hechos denunciados y declaró o ejerció su derecho a la abstención, lo anterior posee injerencia directa en

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

el aumento, mantenimiento o disminución de los factores del riesgo, ya que si no se ha indagado (es muy probable que no esté enterado de que existe una denuncia en su contra). Debido a ello, si la persona profesional en Derecho conoce que la Fiscalía próximamente va a citar al imputado para indagatoria, podría preverse las reacciones negativas en el mismo y tomarse acciones para contrarrestar el impacto, como por ejemplo contactar de inmediato a la persona usuaria y ofrecerle los servicios del programa de Protección, si se requiere.

- **Existencia de medidas cautelares:** deberá darle especial seguimiento al tipo de medida otorgada, el plazo de vigencia de las medidas cautelares y apelaciones, incluso la firmeza de las mismas. En caso de no haberse dictado este tipo de medidas, deberá indicarse en el seguimiento legal.
- **Informe policial:** cuando se conozca que un proceso permanece en investigación en alguna sección o delegación policial del O.I.J, se consultará si ya cuenta con informe policial, número del mismo y el resultado (con indicios o sin indicios). En caso de que aún no se haya emitido informe, se solicitará el nombre e información de contacto de quién investiga el caso y se podrá coordinar con la persona profesional en derecho para que profundice sobre el avance de la investigación.

Además, explorar sobre la existencia de informes emitidos por algún otro cuerpo policial, por ejemplo: policía fiscal, policía de control de drogas, Fuerza Pública, etc.

- **Requerimientos fiscales y actos conclusivos:** se consultará si la sumaria cuenta con acusación, solicitud de desestimación, sobreseimiento o cualquier otro tipo de requerimiento, además, verificará la fecha en la que se instó y envió al Juzgado Penal. De igual manera, si la causa penal se encuentra en este último despacho, se le dará seguimiento a fin de conocer si la persona juzgadora de la etapa intermedia dictó el señalamiento para audiencia preliminar, desestimación, sobreseimiento definitivo, o caso contrario que el expediente fuera devuelto al Ministerio Público por disconformidad de la autoridad judicial. En todos los casos, la persona profesional en Derecho deberá ahondar en los motivos que fundamentan la decisión de los actos conclusivos mencionados, a cargo de la persona juzgadora o representante del Ministerio Público, para asesorar posteriormente a la persona usuaria.
- **Señalamiento de audiencia preliminar, anticipo jurisdiccional de prueba, debate oral y público, entre otras diligencias judiciales:** la persona profesional en Derecho deberá poseer conocimiento actualizado de la fecha designada para el desarrollo de una diligencia judicial, debido a que es fundamental para la coordinación de acompañamientos y traslado de las personas usuarias, además de asesorar a las mismas y tomar las acciones pertinentes en caso de que pueda cambiar su situación de riesgo. En relación con las audiencias preliminares, la persona profesional le explicará a la persona usuaria acerca del derecho de asistir a la misma, si así lo desea (brindando una especial explicación sobre esta audiencia, como última oportunidad para llegar a una salida alterna previa al juicio), no obstante, si expresa que no desea participar en ésta debe informársele por medio de correo electrónico a la representación del Ministerio Público a cargo, indicando los motivos alegados por la persona referida. En todos los casos, se procurará preparar con anterioridad a la persona usuaria, para que cuente con las herramientas de empoderamiento necesarias que procuren su participación activa en la diligencia judicial para la cual fue convocada.
- **Seguimiento a la interposición de recursos:** se dará seguimiento al emplazamiento de recursos de apelación o casación, así como a los resultados de los mismos, pues hasta que éstos se encuentren en firme, finalizará la etapa de juicio y los servicios de asesoría legal de la oficina podrán mantenerse incluso, hasta la etapa de ejecución de sentencia.

En cualquiera de los casos indicados, una vez que tenga conocimiento de la fecha de una diligencia judicial, si ésta lo permite, debe citarse con antelación a la persona usuaria para brindarle asesoría legal y preparación a juicio.

En caso que la diligencia judicial fuera programada con suficiente antelación, la persona profesional en Derecho buscará espacio en su agenda y deberá citar a la persona usuaria para brindarle asesoría legal y preparación para dicha comparecencia, caso contrario podrá realizarlo vía telefónica.

### 6.2.3.2. Asesoría legal:

La persona profesional en Derecho, una vez asignado el caso al cual debe brindar asesoría legal y seguimiento, en el primer contacto telefónico con la persona usuaria, deberá presentarse formalmente y le informará en qué consiste este servicio; asimismo, deberá informarle sobre la modalidad de asesorías legales presenciales, así como la posibilidad del servicio de atención de asesorías legales telefónicas<sup>5</sup>, a fin de que la persona usuaria pueda elegir, de acuerdo a su voluntad, necesidades y conveniencia, cuál de las dos metodologías desea recibir, ya sea por una condición de discapacidad, dificultad de traslado por ser de una zona alejada, no contar con medios económicos, imposibilidad de presentarse por cuestiones laborales, entre otros. En el caso de que la persona usuaria decida que desea recibir la asesoría legal telefónica, la persona profesional en Derecho deberá valorar y recomendar el tipo de asesoría que se requiera de acuerdo al caso, ya que, en ocasiones, las condiciones sociales o académicas no lo permiten, siendo necesario brindarle asesoría presencial para una mejor atención.

### 6.2.3.3. Asesoría legal presencial:

La persona profesional en Derecho del programa de Atención podrá realizar una serie de funciones dirigidas al apoyo de la persona usuaria, durante el proceso penal; con la finalidad de garantizar su permanencia y participación en el mismo, así como el ejercicio de sus derechos.

Esta persona profesional es quien se encargará de brindar información jurídica y asesoramiento a la persona usuaria, en aras de facilitar las herramientas requeridas para que sus derechos dentro del proceso penal sean validados, además de garantizar su permanencia y participación dentro del mismo. Adicionalmente se valorará la pertinencia de contar con la presencia de la persona representante del Ministerio Público, Defensa Civil de la Víctima o Justicia Restaurativa.

La periodicidad de dicha asesoría será delimitada de manera conjunta por la persona profesional en Derecho y la persona usuaria; quienes definirán las fechas y demás detalles, tomando en cuenta el avance del proceso penal, así como las particularidades de cada caso en específico, sin perjuicio de realizarlo en el momento que la persona usuaria así lo solicite.

### Criterios mínimos de intervención:

Es imprescindible que previo a brindar la asesoría, la persona profesional en Derecho haya realizado un seguimiento legal detallado del estado actual de la causa penal.

Para todos los casos, se transmitirá de forma clara y sencilla sus conocimientos legales a la persona usuaria según la etapa en la que se encuentre el proceso penal, para ello, requerirá preparación sobre las etapas del mismo en aras de brindar a la persona atendida una asesoría de calidad.

La atención personalizada y asesoramiento jurídico son de utilidad para que la persona usuaria pueda enfrentar la situación vivida con los recursos más adecuados. Para ello, es importante que se ajusten las explicaciones al nivel académico de la persona usuaria y además solicitarle realimentación de lo explicado para garantizar el entendimiento de la información. Al finalizar, se consultará a la persona usuaria si tiene consultas o dudas adicionales, las cuales serán evacuadas.

<sup>5</sup> Una opción adicional para brindar la asesoría es por medio del correo electrónico a solicitud de la persona usuaria, lo cual será consignado en el expediente.

Para los casos de las asesorías legales grupales, se deben considerar los siguientes criterios:

- Contar con el consentimiento de las personas usuarias, caso contrario se atenderán individualmente.
- Debe ser un grupo mayor a dos personas.
- Valorar el tipo de delito.
- De acuerdo al tipo de participación en el proceso penal así será la información que se le brindará a cada persona.
- La asesoría se debe basar en generalidades del proceso penal.

### 6.2.3.4. Asesoría legal telefónica<sup>6</sup>:

Para brindar la asesoría legal telefónica, operan prácticamente las mismas condiciones que en la asesoría legal presencial, ya que la única diferencia es el medio utilizado para informar a la persona usuaria, es decir, mediante una llamada telefónica.

#### Criterios mínimos de intervención:

Es imprescindible que previo a brindar la asesoría legal telefónica, la persona profesional en Derecho haya realizado un seguimiento legal detallado del estado actual de la causa penal.

Asimismo, para llevar a cabo este tipo de asesoría, es vital haber solicitado a la persona usuaria el número o números de teléfono a los cuales se le contacte, así como el día y la hora más conveniente para efectuarla. Además, se le indicará que, en caso de cambiar de números de contacto, deberá comunicarlo a la persona profesional asignada.

Previo a brindar la información sobre el proceso penal, se deberá consultar a la persona referida, sobre su situación actual en relación con los hechos denunciados, incluso explorar sobre nuevas situaciones de riesgo o amenaza, a fin de canalizarlas al programa de Protección.

Para todos los casos, se transmitirá de forma clara y sencilla los conocimientos legales a la persona usuaria según la etapa en la que se encuentre el proceso penal, para ello, requerirá preparación sobre las etapas del mismo en aras de brindar una asesoría de calidad.

La atención personalizada y asesoramiento jurídico son de utilidad para que la persona usuaria pueda enfrentar la situación vivida con los recursos más adecuados. Para ello, es importante que se adapten las explicaciones al nivel académico de la persona usuaria y además solicitarle realimentación de lo explicado para garantizar el entendimiento de la información.

Al finalizar, se explorará con la persona usuaria si tiene consultas o dudas adicionales, las cuales serán evacuadas.

### 6.2.3.5. Seguimientos legales a los expedientes de los miembros del equipo interdisciplinario:

El equipo interdisciplinario está compuesto por una serie de personas expertas en diferentes áreas: Psicología, Trabajo Social y Derecho, siendo ésta última, la encargada de efectuar los seguimientos legales en todos los expedientes, debido al conocimiento técnico que posee en el campo legal, sin perjuicio que las demás personas profesionales puedan realizar consultas de la causa penal si el especialista en el tema no se encuentra disponible para efectuarlas.

<sup>6</sup> Este servicio se debe apegar a los lineamientos del Protocolo de la modalidad del servicio de asesorías legales telefónicas de la OAPVD; publicado mediante memorándum 07-OAPVD-2019.

La solicitud de seguimiento legal o asesoría jurídica, así como la consulta planteada y la intervención legal brindada, deben realizarse por escrito por parte de la persona profesional correspondiente, de modo que conste en el expediente el trabajo efectuado.

### **Criterios mínimos de intervención:**

La constancia deberá contener información completa sobre el estado de la causa penal; asimismo, indicarse la fecha, el lugar a donde se llamó, número de teléfono al que se llamó, el número de expediente interno y penal, nombre de la persona con quien se conversó, su cargo, estado de la sumaria, persona tramitadora y encargada del expediente, diligencias pendientes y existencia de medidas cautelares, así como detalles relevantes del proceso; pues en base a esto se brindará la información, seguimiento, asesoría a la persona usuaria y se coordinarán diligencias judiciales. En concreto, se deberán respetar los criterios mínimos de intervención desarrollados en el apartado de seguimientos legales y asesoría legal, según corresponda.

### **6.2.3.6. Comunicación y coordinación con la persona representante del Ministerio Público, despachos judiciales y demás instituciones:**

Es importante establecer comunicación asertiva con los distintos despachos judiciales, con la finalidad de obtener conocimiento sobre el desarrollo del proceso penal y garantizar la participación de la persona usuaria en todas sus fases. La adecuada coordinación de las diligencias, permite anticipar detalles sobre la logística, localización y traslado de las personas usuarias, coordinación de alimentación, hospedaje, preparación y acompañamiento.

### **Criterios mínimos de intervención:**

Para lograr lo anterior, todas las comunicaciones y coordinaciones deberán ser respaldadas por medio de correo electrónico, con la finalidad de hacer constar las actuaciones efectuadas, la respuesta de los despachos solicitantes y de los órganos colaboradores. En caso que la coordinación se realice vía telefónica o personal, se deberá hacer una constancia donde se indique los acuerdos tomados, tareas pendientes y responsables.

Las diligencias que requieren coordinación urgente, generalmente carecen de registro o solicitud escrita por parte de los despachos judiciales, en estos casos corresponderá a la persona profesional asignada dejar constancia de la información suministrada y de las diligencias coordinadas hasta el momento.

El objetivo de estas coordinaciones es lograr una comunicación fluida, realizar un trabajo ordenado, profesional y oportuno entre las diferentes personas actoras, para lograr mantener a la persona usuaria segura, protegida, informada e integralmente estable y así garantizar el éxito del proceso penal.

Asimismo, con el fin de prestar un servicio eficiente y de calidad a la persona interesada, por parte del área legal también se deberá coordinar, gestionar y solicitar información o atención a instituciones gubernamentales, no gubernamentales y otras que forman parte de la sociedad civil.

### **6.2.3.7. Evacuar dudas a las personas profesionales de las demás disciplinas:**

En caso que las personas profesionales de las otras disciplinas requieran asesoría legal, éstos podrán solicitar apoyo a la persona profesional en Derecho; quien atenderá sus consultas y evacuará las dudas respectivas en ese momento.

Esta persona profesional promoverá de forma constante los espacios de asesoría e información con el resto de personas profesionales, sobre los casos que se estén trabajando de forma interdisciplinaria.

### **Criterios mínimos de intervención:**

En primera instancia, la persona profesional en Derecho deberá consultar los temas sobre los cuales las otras personas profesionales integrantes del equipo necesitan orientación y si los mismos versan sobre el proceso penal en general podrá evacuarlas en el momento; no obstante, si la consulta radica sobre información específica de un expediente penal en particular, examinará el expediente interno de la Oficina, a fin de revisar el último seguimiento legal realizado, el cual si no es reciente (con más de quince días de antigüedad), deberá efectuarse nuevamente y posteriormente aclarará las consultas efectuadas con la información actualizada.

### **6.2.3.8. Asesoría legal a las personas usuarias sobre otros temas diferentes al Derecho penal y referencias a consultorios jurídicos:**

Si bien es cierto la naturaleza del trabajo legal en la Oficina, es sobre el proceso penal, es importante tomar en cuenta la gran cantidad de personas que asisten a las citas con las personas profesionales en Derecho y las consultas que tienen sobre otros temas diferentes al Derecho penal, por ejemplo, sobre pensiones, temas laborales, civiles, de familia, entre otros.

De igual manera, si la persona profesional en Derecho no tiene capacitación en los temas consultados por la persona usuaria, derivará la consulta a las instancias adecuadas a la mayor brevedad, por consideración a los plazos y términos en otras ramas del Derecho.

### **Criterios mínimos de intervención:**

Si bien, la asesoría legal se delimita al ámbito penal, la persona profesional en Derecho deberá brindar una adecuada orientación a la persona usuaria e identificará a cuál área del Derecho corresponde su consulta, a cuál oficina o institución podría asistir (despacho judicial, casa de justicia, defensoría social, consultorio jurídico), y cuáles documentos debería aportar para que se facilite la atención que le brindarán en la otra dependencia, incluso puede realizar la coordinación con el despacho respectivo o la referencia al consultorio jurídico, si fuese necesario.

### **6.2.3.9. Recomendar el uso de la tecnología de videoconferencia para diligencias en las cuales el equipo interdisciplinario considere que existe riesgo para la persona usuaria:**

La persona profesional en Derecho, al igual que cualquier otra persona del equipo de trabajo (en ausencia de la persona profesional en Derecho) podrá realizar la recomendación ante la instancia judicial competente, para que la intervención de la persona usuaria en la diligencia requerida, se realice utilizando la tecnología de video conferencia, con la finalidad de minimizar cualquier situación de riesgo que pudiera presentarse en el desarrollo de la diligencia judicial y disminuir el impacto ocasionado a raíz del delito. En la solicitud de videoconferencia, deberá indicarse los elementos de riesgo detectados para el traslado de la persona usuaria a la diligencia y los artículos de ley que justifican la petición.

### **Criterios mínimos de intervención**

Cuando la persona usuaria deba comparecer a una diligencia judicial que se realizará en la zona de riesgo (independientemente si la zona está definida por el equipo como zona de riesgo, podría detectarse algún otro tipo de riesgo)<sup>7</sup>, y la persona profesional a cargo del expediente podrá contactar a la persona profesional en Derecho de la OAPVD más cercana a dicha zona con el fin de que ésta última presente ante la oficina judicial que convoca, la recomendación de recibir el testimonio

<sup>7</sup> La persona profesional deberá prestar especial atención a los casos referidos del programa de Protección por no ingreso a este último y aquellos que cuentan con exclusión por la causal D5, del artículo 12, Ley 8720.

mediante el sistema de video conferencia. De la anterior gestión, remitirá copia a la persona representante del Ministerio Público a cargo del asunto.

Si la diligencia es un juicio se deberá dirigir la recomendación al tribunal o juez de juicio. En caso de anticipos jurisdiccionales de prueba hay que hacer la recomendación dirigida al representante del Juzgado Penal que lleva el caso.

Independientemente de si existe o no el sistema de video conferencia en la zona de riesgo, debe realizarse la recomendación ya que las autoridades o personas funcionarias judiciales a cargo de la diligencia podrían decidir desplazarse a un lugar cercano que cuente con la tecnología aludida.

Asimismo, la persona profesional en Derecho realizará la gestión con la mayor antelación posible y le dará seguimiento en el despacho judicial correspondiente. Es importante reiterar que dicha labor estará a cargo de la persona profesional en Derecho<sup>8</sup> y no de la persona profesional encargada del caso, a fin de proteger la ubicación geográfica de la persona requerida.

Deberá existir estrecha comunicación entre la persona profesional encargada del caso, equipo de protección (Uprov) y la persona profesional en Derecho que brinda colaboración en recomendar la video conferencia. Lo anterior, en virtud que la autoridad o persona funcionaria judicial a quien se le remitió la gestión, podría:

- **Rechazar la gestión**, supuesto en el cual se solicitará la instrucción de traslado por escrito y se coordinará la movilización de la persona usuaria del lugar de reubicación<sup>9</sup> hacia la oficina judicial y viceversa, debiendo avisar con la mayor antelación posible a los agentes de seguridad para que elaboren su plan operativo (gestión que realizará la persona profesional encargada del expediente).
- **Admitir la recomendación**, por lo que se deberá gestionar el espacio en Sede Central o algún otro lugar distinto al sitio en que se encuentra reubicada la persona usuaria para hacer el enlace con la sala de la zona de riesgo (gestión que realiza el encargado del expediente)<sup>10</sup>.

En casos excepcionales, el equipo interdisciplinario valorará la posibilidad de trasladar a la persona usuaria a la zona en que se realizará la diligencia, cuando a pesar de que el sitio se había señalado como zona de riesgo, dejó de serlo por alguna circunstancia (lo cual se verificará en las entrevistas de revaloración de riesgo realizadas), ó siendo aún zona de riesgo; ante tal circunstancia o bien cuando la utilización de la tecnología de video conferencia no sea adecuada para el desarrollo de la diligencia judicial (por ejemplo: ante casos de reconocimiento de prueba documental, firmas, objetos, etc), se procurará la ejecución de acciones para minimizar el riesgo<sup>11</sup>.

Una vez valorado todo lo anterior, antes de su ejecución, se pondrá en conocimiento de la jefatura de la OAPVD a fin de contar con su autorización.

Asimismo, cuando la persona representante del Ministerio Público, sea quien directamente necesita conversar con la persona usuaria, y aunque la fiscalía no se encuentre en zona de riesgo, el equipo interdisciplinario valorará la situación a fin de que la persona profesional en Derecho realice la recomendación de que dicho encuentro se realice por medio de videoconferencia.

8 En ausencia de la persona profesional en Derecho, podrá prestar colaboración cualquier otra persona profesional integrante del Equipo Interdisciplinario.

9 Aplica para los casos referidos del programa de Protección.

10 Ídem.

11 Ídem.

Es importante ahondar con la persona representante del Ministerio Público el motivo por el cual requiere a la persona usuaria, ya que en muchos casos es una simple pregunta, o una conversación muy breve, para lo cual se hace innecesaria la inversión de tantos recursos, solicitud de permisos laborales por parte de la persona usuaria, exposición de la misma en los estratos judiciales, afectación emocional, entre otros.

Todos los factores valorados se pondrán por escrito en conocimiento de la persona representante del Ministerio Público, quien de mantener su posición que se traslade a la persona usuaria, se le solicitará consignarlo por escrito. De darse este último supuesto, se solicitará a la persona representante del Ministerio Público la atención prioritaria y puntual de la persona usuaria, a fin de que la misma no esté expuesta durante varias horas, en el lugar de la diligencia. Lo anterior, tomando en consideración el hecho de ser una persona usuaria y además con el fin de minimizar la revictimización.

Aunado a lo anterior, al momento de recomendar la utilización de la tecnología de videoconferencia, es importante destacar que, “El Poder Judicial tiene la responsabilidad social de asegurar el acceso real y efectivo a todas las personas y en especial a las que se encuentran en condición de vulnerabilidad, mediante un servicio de administración de justicia de calidad que responda correctamente a sus necesidades”, para ello la circular 117-2013 de la Corte Plena aprobó el Plan de Equiparación de Oportunidades para Poblaciones en Condición de Vulnerabilidad 2013-2017; igualmente, la circular 35-14, también de Corte Plena realizó la reiteración de la circular No 182-2005, sobre la obligación de brindar un trato preferencial a las personas con discapacidad, adultas mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas con una situación especial.

### 6.2.3.10. Generalidades del proceso penal:

Para brindar un servicio de asesoría de calidad que le permita a la persona usuaria adquirir destrezas para enfrentar las diferentes diligencias y situaciones legales que se presenten durante el proceso penal, es importante el conocimiento pleno que la persona profesional en Derecho posea de las etapas del mismo, en apego a las distintas leyes e instrumentos internacionales.

El proceso penal se divide en 4 etapas, las cuales se detallarán a continuación:

#### Etapa preparatoria:

La etapa preparatoria corresponde a la fase de investigación que lleva a cabo el Ministerio Público en conjunto con el Organismo de Investigación Judicial, con la finalidad de examinar los hechos y determinar la verdad real de los mismos por medio de entrevistas a testigos, inspecciones oculares, revisión de documentos, peritajes, entre otras labores. Además, a fin de determinar las circunstancias de modo, tiempo, lugar y conocer la identidad de sus responsables. El artículo 274 del Código Procesal Penal establece lo siguiente: *“El procedimiento preparatorio tendrá por objeto determinar si hay base para el juicio, mediante la recolección de los elementos que permitan fundar la acusación del fiscal o del querellante y la defensa del imputado”*.

En consecuencia, la conclusión de esta etapa podrá presentarse, básicamente, de dos maneras distintas:

- La fiscalía considera que el asunto no debe ir a juicio y solicita a la persona juzgadora la desestimación de la denuncia o de la querrela, o bien, el dictado de una sentencia de sobreseimiento provisional o definitivo.
- La persona representante del Ministerio Público efectúa una acusación contra la persona encartada y pide la apertura a juicio.

### Etapa intermedia:

La actuación más importante de la etapa intermedia es la audiencia preliminar, donde: se examinará la acusación y la querrela, se determinará la elevación a juicio o se finalizará el proceso. En dicha audiencia no sólo se conoce la acusación, sino también se podrá plantear la conciliación, la suspensión del proceso a prueba, el proceso abreviado o el criterio de oportunidad, de acuerdo al interés de las partes.

A dicha audiencia deben comparecer obligatoriamente la representación del Ministerio Público, la Defensa Pública y de manera complementaria el querellante y la parte actora civil, no obstante, la ausencia de los últimos dos no suspende la diligencia. De igual forma sucede con la víctima, por lo que es importante que la persona profesional en Derecho le explique acerca de su derecho a presentarse a dicha diligencia judicial, así como los alcances de no hacerlo, tomando en cuenta que si no se apersona, la audiencia continúa y su representante procesal será quien tome las decisiones respectivas.

En aquellos asuntos donde solo exista petición de sobreseimiento o desestimación no se realizará una audiencia preliminar, sino que la persona juzgadora conocerá la petición y si está conforme dictará la resolución de desestimación o la sentencia de sobreseimiento y ordenará el archivo del legajo de investigación. En los casos en que la persona juzgadora considere procedente la apertura a juicio y el Ministerio Público haya solicitado la desestimación o el sobreseimiento, sin que la víctima haya querrelado, le remitirá nuevamente las actuaciones a la persona fiscal para que modifique su petición en el plazo máximo de cinco días. Si ésta última ratifica su solicitud y el Tribunal mantiene su posición, se enviará el expediente al Fiscal General o al fiscal superior que éste haya designado, para que peticione nuevamente, o ratifique lo planteado por el fiscal inferior. Cuando el Ministerio Público reitere su solicitud, el juez deberá resolver conforme a lo peticionado, sin perjuicio de la impugnación de la decisión por la víctima.

Una vez notificada la parte, ésta podrá interponer recurso de apelación contra lo resuelto por la persona juzgadora en el plazo establecido por el Código Procesal Penal.

### Etapa de juicio:

Es la fase que constituye el juicio oral y público, donde se recibirán las pruebas del caso y se discutirá acerca de la responsabilidad penal de la persona acusada. Dicha etapa inicia con el auto de apertura a juicio recibido en el Tribunal Penal, quien posteriormente fijará fecha y hora del debate, para culminar con el dictado de la sentencia.

Tal y como señala el artículo 326 del Código Procesal Penal, el juicio es la fase esencial del proceso y se realizará sobre la base de la acusación, en forma oral, pública, contradictoria y continua, principios que regulan el debate oral.

Se podrá interponer contra la sentencia dictaminada, los siguientes recursos:

- El recurso de revocatoria: tiene como fin que la resolución sea revisada por el mismo juez o tribunal que la dictó.
- El recurso de apelación: es un recurso que busca que un órgano jerárquicamente superior revise la decisión de uno inferior.
- Recurso de casación: esta forma de impugnación existe contra la sentencia que fue dictada en la etapa de juicio y para que proceda es necesario que se hayan agotado las dos instancias anteriormente descritas.
- Revisión: procederá únicamente contra una sentencia condenatoria firme y a favor del condenado o de aquel a quien se le haya interpuesto una medida de seguridad y corrección, con el objetivo de anularla.

### Etapa de ejecución de la sentencia penal:

Esta fase inicia cuando la sentencia dictada en el proceso adquiere firmeza y por medio de la fiscalización de los órganos jurisdiccionales se logra el cumplimiento de la misma. En cuanto al proceso de ejecución penal, el mismo se inicia en el tribunal de juicio, al que le corresponde hacer la primera fijación de la pena y de sus condiciones de cumplimiento en el caso de que corresponda a una sentencia condenatoria. Asimismo, también podría dictarse una sentencia absolutoria.

### 6.3. Área de Psicología:

Abarca las modalidades de psicoterapia breve individual, grupal, familiar y de pareja, tendientes a coadyuvar la superación de posibles secuelas del delito y a preparar a la persona para la reorientación del proyecto de vida, reestructurando en forma positiva las consecuencias del trauma.

El desarrollo de esta disciplina en el programa de Atención y la intervención terapéutica permite tener una posición ecléctica, por lo cual, en el proceso terapéutico es posible utilizar diversas herramientas de diferentes enfoques teóricos a nivel psicológico, según el enfoque de cada persona profesional en Psicología y el bienestar de la persona atendida, entre ellos: Psicoanálisis, enfoque Cognitivo-Conductual, Terapia Racional Emotivo Conductual, enfoque Gestáltico, Enfoque Sistémico, Técnicas de Logoterapia, entre otros.

#### 6.3.1. Objetivo General:

Abordar las secuelas del delito de las personas usuarias de los servicios de la OAPVD, a través de diversas intervenciones como: un proceso terapéutico breve, intervención en crisis o seguimiento psicológico, para promover su participación en el proceso penal.

#### 6.3.2. Objetivos específicos:

- Desarrollar un proceso de intervención terapéutica breve con la víctima, testigo o interviniente a fin de minimizar las secuelas sufridas por el delito.
- Ejecutar el proceso de intervención en crisis con las personas usuarias mediante la ejecución de técnicas adecuadas.
- Valorar si la persona usuaria que requiere el servicio del programa de Atención se encuentra en el momento adecuado y psicológicamente estable para recibir el mismo.
- Reconocer si la persona usuaria ha sido amenazada o coaccionada, si cuenta con la estabilidad emocional y psicológica para tomar decisiones y considerar las consecuencias de éstas.

#### 6.3.3. Procesos específicos:

##### 6.3.3.1. Psicoterapia Breve:

Para la OAPVD es importante trabajar el impacto del delito sufrido y satisfacer la demanda de población remitida o espontánea, sin perjuicio de otorgar un servicio de calidad.

La psicoterapia breve es una opción que cumple con las expectativas de la persona usuaria, trabajando las secuelas específicas del hecho ocurrido y permitiendo la intervención psicológica en las diferentes etapas del proceso penal y de atención, según sea necesario.

Para el inicio de dicho proceso, se le explica a la persona usuaria las condiciones que rigen esta metodología de atención y cuyos acuerdos deben ser asumidos por ambas partes para lograr la efectividad de los objetivos de intervención planteados desde el inicio de la psicoterapia, no obstante, los objetivos también pueden emerger en el transcurso del proceso terapéutico.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

El perfil básico de dicha psicoterapia sugiere entre 8 y 12 sesiones de atención, con una duración de 50 minutos a una hora cada una y su fin primordial consiste en brindar medidas inmediatas para sobrellevar la situación y resolver el trauma sufrido que presenta la persona usuaria.

Este es un modelo de intervención terapéutica innovador, donde se plantea que la persona atendida o su familia movilice sus propios recursos para resolver su problema, así mismo, la persona profesional en Psicología debe aprovechar y fortalecer al máximo los mismos en el transcurso del tratamiento para un mejor resultado, considerando que en cualquier problema se dan excepciones a la regla y podría ser necesario brindar más herramientas a la persona, que las pertenecientes a ella. Esta psicoterapia se distancia grandemente de las tradicionales pues se enfoca en el cambio, no en el problema y como su nombre lo indica, se centra en las soluciones, razón por lo que la hace más rápida y eficaz en comparación con otros modelos terapéuticos, lo cual se traduce en resultados más inmediatos a situaciones concretas.

Criterios mínimos de intervención:

- Es responsabilidad de la persona profesional en Psicología dejar claras las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el proceso terapéutico.
- Explicar a la persona usuaria la diferencia entre este proceso terapéutico breve y otros procesos psicológicos.
- Respetar las condiciones bajo las cuales se procede en la psicoterapia breve y mantener la libertad de utilizar las técnicas terapéuticas que se consideren necesarias para cumplir los objetivos planteados en acuerdo con la persona atendida.
- La persona profesional en Psicología de acuerdo a su criterio podrá determinar si la persona usuaria no requiere este servicio o no es apta para este modelo de intervención terapéutica.

### 6.3.3.2. Primera intervención psicológica:

Es la primera sesión psicológica entre la persona usuaria y la persona profesional en Psicología. Recopila información particular sobre las necesidades que reporta la persona atendida, así como el contexto sociocultural, una breve historia de su vida en aspectos familiares, sociales, laborales e individuales, así como los antecedentes psiquiátricos o psicológicos. Aunado a ello, se plantea con esa información los objetivos terapéuticos de la psicoterapia breve con dicha persona.

Criterios mínimos de intervención:

- Reconocer en la historia de vida de la persona y su dinámica familiar los recursos de apoyo, recursos negativos, secuelas de otros hechos sufridos que aún afectan la vida de la persona atendida y delimitar lo que se podrá trabajar en esta psicoterapia y dejar para otro servicio otras situaciones detectadas.
- Reconocer el trauma sufrido por la persona usuaria de los servicios, con el fin de plantear los objetivos terapéuticos adecuados.
- Plantear objetivos de una manera clara para la ejecución de los mismos en la psicoterapia breve.

### 6.3.3.3. Intervención psicológica:

Son sesiones terapéuticas donde se trabajan los objetivos propuestos en la primera intervención psicológica para brindar herramientas y técnicas correspondientes a disminuir las secuelas del delito sufrido, como es acordado.

Criterios mínimos de intervención:

- Dar seguimiento a los objetivos terapéuticos planteados para el trabajo de la psicoterapia breve.
- Replantear, si es necesario, algún objetivo terapéutico o técnica terapéutica que no funcione con la persona atendida, a fin de presentar los resultados esperados pronto.
- Mantener la idea principal de los objetivos planteados y las técnicas de psicoterapia breve para cumplir con la idea principal de disminuir las secuelas del trauma sufrido por el delito en un tiempo reducido o las sesiones condicionadas.
- Hacer constar en la intervención terapéutica todos los acontecimientos relevantes de cada sesión terapéutica, de modo que sea claro el caso a seguir o que se mantiene en el proceso psicoterapéutico, así como dejar claro el criterio de la persona profesional en psicología sobre sus apreciaciones de la persona usuaria del servicio.

### 6.3.3.4. Intervención en Crisis:

Este tipo de intervención tiene una mayor profundidad que los primeros auxilios psicológicos, una vez que la persona ha recuperado la calma y es posible mantener el diálogo, se buscarán soluciones racionales para aminorar la inestabilidad emocional. Este proceso puede ser inmediato, sin embargo, se retoma en los objetivos terapéuticos para generar condiciones más estables a mayor plazo. Tiene como objetivo que las situaciones que provocan una crisis en la persona disminuyan hasta desaparecer con el cambio de perspectiva.

Siguiendo a Slaikeu (1995) se puede definir como: "Un proceso de ayuda dirigida a auxiliar a una persona o familia a soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad de debilitar los efectos (estigmas emocionales, daño físico) se aminore y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, perspectivas en la vida, más opciones de vida) se incremente" (pág. 4). De lo anterior se extraen elementos esenciales: apoyo psicológico y social posterior a una situación de crisis, minimizar el nivel de vulnerabilidad y maximizar sus potencialidades. Respecto al propósito de este protocolo es importante entender la experiencia de ser víctima de un delito como una crisis vital de índole circunstancial.

**Criterios mínimos de intervención:**

- Procurar que la intervención en crisis sea precisa y ayude a identificar las necesidades inmediatas de la persona atendida, a nivel psicológico o psiquiátrico.
- Identificar si la persona usuaria requiere o no, un proceso terapéutico breve o tiene otras necesidades que no cumple la OAPVD; redireccionar la remisión a otra institución o recurso adecuado, podría ser atendida en atención psicológica privada o instituciones de salud pública.
- Coordinar si es necesario que la persona sea referida a instituciones de salud para recibir atención psiquiátrica o psicológica.

### 6.3.3.5. Evaluación inmediata de condiciones de la persona usuaria relacionados con la adherencia al programa de Atención:

Si la persona usuaria presenta conductas que impiden la realización de la entrevista de inmediato, la persona profesional en Psicología puede emitir un criterio profesional evaluando las respuestas en el momento, por las cuales no es capaz de mantener una conversación coherente, tiene alguna condición psiquiátrica o conductas que parecen generadas por drogas, esto para generar un seguimiento con dichos insumos sobre la persona atendida.

Igualmente, es posible utilizar instrumentos como el examen mental para describir la situación en el momento, la observación conductual y nuevamente la exploración de las condiciones que tiene la persona para tomar decisiones.

### Criterios mínimos de intervención:

- Utilizar un instrumento rápido y sencillo para respaldar las condiciones en que se encuentra la persona.
- Es indispensable dejar claro el criterio técnico y posición de la persona profesional en Psicología para respaldar la decisión o la sugerencia de no intervenir a una persona usuaria de inmediato o por que posponer tal acción.

### 6.3.3.6. Referencias a instituciones de salud:

Cuando una persona profesional en Psicología reconoce que la persona atendida parece presentar síntomas que podrían llevarla a requerir un medicamento psiquiátrico o intervención en ese nivel, es requerido que haga una referencia al hospital más cercano que cuente con dicho servicio y explique con su criterio profesional, las razones por las cuales considera necesaria la valoración de dicha persona en el área de salud psiquiátrica, siendo que la atención psicológica no será suficiente o del todo no es la respuesta a la necesidad de la misma.

### 6.3.3.7. Consulta del estado de la causa penal:

La persona profesional encargada del caso procederá de acuerdo con el memorándum 25-OAPVD-2019, sobre la consulta del estado actual de la causa penal en la instancia correspondiente (fiscalía, OIJ, juzgado penal, tribunal penal, etc), con una periodicidad de al menos cada tres meses.

En caso de detectar alguna necesidad específica de información o ante cualquier duda sobre la razón por la cual concluyó algún asunto en vía penal, se deberá coordinar de forma inmediata con la persona profesional en Derecho o con la persona coordinadora del Programa, sub-jefatura o jefatura (si fuese necesario).

## 6.4. Área de Trabajo Social:

La intervención en Trabajo Social es la práctica profesional que “interviene en problemas sociales que son el resultado de necesidades no satisfechas, contingencias y violaciones de los Derechos Humanos, para crear conjuntamente con los sectores afectados (personas, grupos, organizaciones, comunidades y sectores sociales particulares) las condiciones para mejorar su calidad de vida y modificar la manera como se generan estos problemas”. (Guardián, 1992, p. 132).

Esta intervención desde la OAPVD se puede entender como “una forma de acción social, consciente y deliberada, que se realiza de manera expresa, integra supuestos ideológicos, políticos, filosóficos, con propuestas metodológicas” (Gordillo, 2007, p. 122). Este apartado pretende orientar dichos procesos metodológicos, enfocados en la atención profesional con personas víctimas, testigos o intervinientes de delitos.

El accionar profesional en Trabajo Social en sus diferentes ámbitos de intervención, incluido el ejercicio del o la profesional en Trabajo Social de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, debe sustentar su labor en un modelo de intervención, el cual se entiende según lo planteado por Rozas (2004), como una construcción de la realidad que surge de una teoría y como tal, puede ser contrastada dialécticamente con la práctica, es decir, el modelo conforma un esquema referencial para guiar la práctica y hacer frente a las demandas de tipo social que surjan.

Particularmente el Trabajo Social en la Oficina de Atención a la Víctima puede verse sustentado en diversos modelos de intervención de acuerdo a la cuestión social en la que se interviene, a los problemas sociales que atraviesa la persona sujeta de intervención y a la dinámica del delito denunciado.

Algunos de estos modelos son: el Modelo de intervención en crisis, el Modelo de enfoque sistémico, Modelo estratégico, Modelo constructivista, Modelo psicosocial, Modelo ecológico, el interaccionismo simbólico y los aportes de las teorías críticas; asimismo de acuerdo a la experiencia profesional, la intervención del Trabajo Social en la OAPVD, se caracteriza por la interacción de los modelos Asistencial y Socioeducativo propuestos por María Lorena Molina en la obra Modelos de intervención asistencial, socioeducativo y terapéutico en Trabajo Social.

Cada modelo contiene su ruta metodológica e instrumental, del cual se van a derivar las técnicas e instrumentos de recolección de información para posteriormente ser analizados e interpretados por la persona profesional.

La práctica profesional del Trabajo Social, implica una reflexión de las dimensiones: epistemológica (del saber que sustenta la intervención sobre el objeto), teórico- metodológica (los procesos de acción iluminados por la teoría) y la dimensión ético – política (del posicionamiento político y ejercicio del poder); tales dimensiones tienen como clave el contexto institucional en el cual se conjugan la necesidad, la demanda y el recurso.

### 6.4.1. Objetivo general:

Diseñar, planificar, ejecutar y evaluar procesos de investigación e intervención social que permitan disminuir el impacto social en las víctimas, testigos o intervinientes de los procesos penales como consecuencia de un delito, a través de la ejecución de estrategias teórico- metodológicas.

### 6.4.2. Objetivos específicos:

- Coadyuvar a la persona usuaria en la búsqueda de soluciones sobre las problemáticas sociales que enfrenta, por medio de estrategias que permitan aminorar el impacto social causado por el delito.<sup>12</sup>
- Planificar, ejecutar y evaluar procesos socioeducativos de manera individual y grupal, con el propósito de empoderar a las personas usuarias mediante estrategias que eviten o minimicen la revictimización.
- Gestionar servicios sociales para la consecución de estrategias de intervención social con la persona usuaria y su comunidad, mediante el trabajo interinstitucional en red.
- Construir, modificar y aplicar instrumentos de investigación y valoración social, que permitan un registro riguroso y estandarizado de los procesos de intervención social a nivel nacional.
- Diagnosticar la situación social de las familias atendidas en el programa de Atención, mediante la elaboración de informes sociales, a fin de obtener una interpretación científica de la realidad y recomendar estrategias de intervención.

### 6.4.3. Procesos específicos:

A continuación, se detallan las diferentes modalidades de intervención que configuran el quehacer de Trabajo Social desde la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, procesos que el personal profesional ejecutará de acuerdo a la población objeto de intervención y la cuestión social problematizada:

#### 6.4.3.1. Intervención asistencial:

La intervención asistencial es un derecho inalienable que comprende la acción inmediata ante la urgencia de satisfacer (aunque de manera insuficiente) una necesidad.

<sup>12</sup> Objetivo elaborado con los aportes de Trabajo Social, en el taller de “Revisión de instrumentos”, OAPVD, Poder judicial. Costa Rica. 03/11/2017.

La intervención asistencial no resuelve por sí misma problemas estructurales y no debe impedir las reivindicaciones, no obstante, es fundamental en el Trabajo Social. Según Alayón (1992) *“la perspectiva de lo asistencial es imprescindible en el Trabajo Social, pero nunca puede agotarse ahí la acción profesional crítica y comprometida con la justicia social y consecuente con los valores éticos y filosóficos de la intervención”* (como se citó en Molina y Romero, 2001, 70). Por lo que la intervención en esta índole busca trascender el plano económico y de forma crítica ser agente facilitador para el desarrollo de habilidades, destrezas y aptitudes.

El o la profesional en Trabajo Social está autorizado y legitimado para determinar el grado de carencia y definir criterios para que las personas atendidas accedan a los servicios sociales proporcionados en otras instituciones.

La asistencia tiene diferentes concepciones, desde la intervención de Trabajo Social en la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, se entiende la asistencia como la mediación desde lo singular (persona usuaria del servicio) hasta lo universal o macro de la situación, es decir, los factores que inciden en la afectación del individuo con respecto al delito (sean familiares, comunales e institucionales), con el fin de satisfacer las necesidades propias dentro de un contexto universal inherente al modelo de Estado que se desarrolla en el momento.

### **Criterios mínimos de intervención:**

La intervención asistencial en la OAPVD, contempla la gestión de recursos sociales, mediante la coordinación con instituciones del Estado, ONGs, empresas privadas, recursos familiares e internos de las personas sujetos de intervención; para la canalización de las necesidades detectadas en el diagnóstico (detalles para elaboración del diagnóstico se indicarán más adelante).

### **6.4.3.2. Intervención Socio-Educativa:**

Su punto de partida son las necesidades sociales problematizadas ante la carencia de satisfactores, creadas por las personas que cotidianamente viven tales carencias y ello les motiva a construir redes, alianzas, organizaciones o movimientos para que, mediante estrategias de solicitudes, confrontación o negociación con el sistema institucional, se busquen soluciones a sus problemas.

De acuerdo con este modelo, los y las profesionales en Trabajo Social en la Oficina de Atención y Protección a la Víctima y Testigos del Delito, intervienen para propiciar niveles de participación social activa, relativos con la magnitud y la calidad de lo problematizado, con las potencialidades de las personas y con la posibilidad de movilización de recursos.

Esta participación involucra ciudadanos (as), organizaciones públicas y privadas, requiere desarrollar procesos de capacitación constructores de concienciación, de desarrollo de habilidades en la toma de decisiones y mecanismos para movilización de recursos personales, comunales e institucionales.

Los procesos socio-educativos significan una opción para transformar situaciones de vida, de participación, legislaciones, o bien, formas de conducir la gestión de los servicios sociales públicos.

Todas las organizaciones, instituciones y programas sociales, entre ellos incluido el Programa de Atención a la Víctima del Delito conforman una red social, laborando de manera conjunta desde sus objetivos en la búsqueda de atenuar los rezagos de la cuestión social, en el caso de la OAPVD trabajando sobre el impacto del delito.

De acuerdo a este modelo, debe interpretarse el quehacer en Trabajo Social desde el plano de lo singular en el que sobresalga la persona usuaria de los servicios, y visualizar las mediaciones que intervienen en su condición como lo son el plano de lo familiar, comunal, relaciones interpersonales, la condición de vulnerabilidad en la que se encuentra y el factor de

lo universal; este último comprende el modelo de Estado del momento, las leyes que protegen sus derechos y el proceso penal del cual la persona atendida forma parte.

Tomando en cuenta estos aspectos, se puede llevar a cabo un abordaje desde el punto de vista crítico, que permita facilitar espacios que reduzcan la revictimización, en los cuales la persona usuaria asuma una participación activa y preponderante dentro del proceso penal.

### **Criterios mínimos de intervención:**

- **Intervenciones socioeducativas, socioterapéuticas y trabajo social de grupo:** desde el Trabajo Social en la OAPVD se desarrollan procesos socioeducativos y socioterapéuticos, en relación a los temas particulares que se interviene con las personas (violencia intrafamiliar, adicciones, hombres en construcción, duelo, etc), tomando en consideración que la educación es una herramienta necesaria en el empoderamiento de la persona, así como para la prevención de situaciones que pueden poner en alta vulnerabilidad a la persona sujeta de intervención.
- **Implementación y evaluación de proyectos sociales:** su intervención se da por medio de la participación en los proyectos a nivel regional que realiza la Oficina, los cuales se ejecutan de forma constante; algunos de estos proyectos son a corto, mediano o largo plazo, tales procesos con enfoque social serán programados ejecutados, evaluados y sistematizados por el personal profesional de Trabajo Social.
- **Participación ciudadana y trabajo en redes:** el personal de trabajo social participa de las redes de Violencia Intrafamiliar o redes de apoyo (Red de empleo, Red de la Niñez y Adolescencia, entre otras), que se encuentran en las comunidades donde tiene presencia o incidencia la OAPVD, con el fin de mantener contactos inter institucionales e intercambio de experiencias, temas, capacitaciones; así como coordinaciones más directas con las instituciones u organismos de interés a nuestra intervención profesional.

De la misma manera se participa en Ferias de la Salud y otras ferias organizadas por Municipalidades u otras entidades, así como visitas a Instituciones (Embajadas, centros educativos, Fuerza Pública, entre otras), en las cuales se lleva a cabo promoción y divulgación de las labores de la OAPVD. Lo anterior previo visto bueno de la coordinación o jefatura de la Oficina.

Algunas consideraciones de la intervención profesional en red implican un reencuadre, que a la luz de los aportes (Chadi , 2000, p. 77), significa:

1. Dar prioridad a las relaciones respecto de las personas: la estrategia de trabajo en red interinstitucional desde la OAPVD deberá tomar en cuenta la opinión de los sujetos como una colectividad, trabajando en el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales existentes y reformulando nuevas posibles interpretaciones.
2. Ampliar el campo de observación: requiere una apertura hacia la diversidad en todas las esferas de la sociedad, ya que la observación permite lograr una articulación de recursos más amplia sobre lo que cada actor puede aportar, sean instituciones del Estado, organizaciones no gubernamentales, organizaciones comunales de base e incluso la empresa privada.
3. Ordenar y activar puentes de comunicación: este ordenamiento se refiere a la trama de lazos que resulte en una coordinación productiva, de manera que las estrategias trabajadas desde la OAPVD con todas las redes interinstitucionales, tengan una perspectiva multidimensional que permita la transformación de diferentes aspectos de la vida social.

Por lo tanto, el desarrollo de estrategias del trabajo en red desde la Oficina, contribuye en la consecución de soluciones que procuran un modelo de seguridad humana, de transformación y crecimiento, no solo individual sino también colectivo en torno al disfrute de derechos e igualdad de oportunidades.

Lo anterior tomando en consideración aspectos de confidencialidad y seguridad de la información de las personas usuarias.

- **Programación, planificación, coordinación y ejecución de giras a territorios indígenas:** en coordinación con la Fiscalía Adjunta de asuntos Indígenas la disciplina de Trabajo Social lleva a cabo giras programadas de manera anual a los 24 diferentes territorios indígenas del país, con el fin de brindar un verdadero acceso a la justicia a los pueblos indígenas.

En dichas visitas se ejecuta un taller con un tema de interés en la comunidad, se recopila información diagnóstica de la comunidad y se emite un informe social. Tales instrumentos se encuentran establecidos y estandarizados para su uso, en los lineamientos de coordinación con la Fiscalía de Asuntos indígenas.

Esta actividad se ejecuta en apego al memorándum 17-OAPVD-2019, referente a los Lineamientos de trabajo Oficina de Atención y Protección a la Víctima y Fiscalía de Asuntos Indígenas OAPVD-FAI.

El personal profesional utilizará “técnicas de integración, participación y construcción grupal, acordes a la población a la cual va dirigido el taller”, tomará en consideración “las limitaciones o barreras que se puedan presentar, según sea la comunidad que se visite (si hay electricidad, uso de material audiovisual físico o tecnológico, idiosincrasia del pueblo visitado y particularidades, nivel educativo, canales de comunicación, lenguaje indígena que practican, entre otros). Este tipo de condiciones y características de la comunidad, deben consultarse con antelación con la persona fiscal a cargo de realizar la visita indígena y nutrir con los aportes de la persona profesional en sociología de la OAPVD”. Lo anterior, según lo establecido en el memorándum conjunto 01-2019: Lineamientos de trabajo Oficina de Atención y Protección a la Víctima y Fiscalía de Asuntos Indígenas OAPVD-FAI.

### 6.4.3.3. El diagnóstico y el objetivo general de intervención:

El diagnóstico social es el eje básico que guía los procesos de intervención, configura una síntesis investigativa que comprende una reflexión, interpretación, análisis y conclusión de la realidad problematizada en torno la persona víctima, testigo o interviniente del proceso penal; a través del diagnóstico se fundamenta la problemática de estudio, se verifica la realidad y se obtienen explicaciones científicas, para planificar una estrategia.

El diagnóstico social es un análisis de causalidad dialéctica, por ello, se deben problematizar las categorías teóricas de análisis y someterlas a criterios de vigilancia; el diagnóstico no es estático, debe ser revisable, en la OAPVD esto se logra a través de los procesos de seguimiento del plan de intervención social.

La principal razón de ser del diagnóstico es la identificación de potencialidades, más allá de relacionar carencias y problemas, sino la oportunidad de conseguir cambios positivos en esa situación, se debe basar principalmente en los elementos positivos identificados. La clave de un buen diagnóstico es identificar adecuadamente estas potencialidades, así como las circunstancias y motivaciones de las personas, que pueden ser utilizadas para activarlas.

### Criterios mínimos de intervención:

Es indispensable que este diagnóstico incluya los siguientes momentos:

- **Descripción:** recoger información suficiente. Consta de una descripción de la persona, de datos relevantes para valorar e interpretar la situación (relaciones, actitudes y motivación al cambio). Comprende un registro adecuado de información y acreditación con documentos.
- **Valoración:** es el estudio de la situación, es de carácter dinámico. Es la relación existente entre información e interpretación teórica. Esta interpretación debe considerar cuales son las carencias, limitaciones y sobre todo cuales son las potencialidades.
- **Predicción:** interpretando la situación, contemplando de manera integral tanto sus carencias como sus potencialidades. Describir en qué aspectos debe incidir la intervención, cuales no ofrecen oportunidades, identificando las prioridades.

El diagnóstico en su valoración desde Trabajo Social<sup>13</sup>, debe contener información sobre los ejes o ámbitos sociales, que describen la situación actual de la persona entrevistada, entre ellos:

- 1) Composición familiar: aspectos relacionales que no estén descritos en la entrevista inicial, tipología familiar, cantidad de miembros del grupo familiar, jefatura de la familia, personas dependientes económicamente que no habitan en la misma vivienda, años de convivencia, etc.
- 2) Redes de apoyo: personas u organizaciones que apoyan a la familia con la resolución de algunas necesidades, ya sea con aporte económico o contención emocional.
- 3) Vivienda: condiciones de la vivienda, tenencia de la misma (pago de la vivienda), tiempo de permanencia en la vivienda, abastecimiento y pago de servicios públicos, valorar condiciones de hacinamiento, si la persona entrevistada ha recibido subsidio de bono de vivienda.
- 4) Laboral: medio de generación de ingresos de la familia para la satisfacción de las necesidades básicas, tipo de trabajo que realiza, si pertenece al sector formal o informal, tiempo de estar desempeñando esas labores, horarios de trabajo; se puede indagar sobre experiencias laborales anteriores si la persona está desempleada y estrategias personales en la búsqueda de empleo.
- 5) Ingresos y egresos económicos: monto generado por la actividad laboral principal, contemplar ingresos de otros miembros de la familia, ingresos por actividades económicas del sector informal, subsidios económicos del Estado u otras organizaciones, pensiones alimentarias y de la CCSS. Sobre los egresos importante contemplar todos los gastos de la familia en alimentación, servicios públicos, salud, recreación y otros. Contrastar ingresos y egresos a fin de identificar limitaciones en la satisfacción de las necesidades básicas.
- 6) Cuido de personas menores de edad, personas adultas mayores o con situaciones de discapacidad: indagar sobre las estrategias familiares para el cuidado de estas personas, montos o subsidios que se pagan por el cuidado de estas personas.
- 7) Salud: estado de salud de los miembros de la familia, identificar si existen en la familia personas con discapacidad, condición de aseguramiento y pago del aseguramiento.
- 8) Educación: nivel educativo de la persona entrevistada, si cuenta con cursos técnicos u otros que le permitan desarrollar actividades productivas. Capacitación en habilidades blandas.
- 9) Condición migratoria: estado migratorio, actualidad de los documentos de identificación en caso de personas extranjeras, gestiones realizadas por la persona entrevistada para regular la situación, tiempo de permanencia en el país.

13 Aspectos considerados por profesionales en Trabajo Social durante las reuniones de disciplina en el año 2016 y otros arrojados por el Diagnóstico de la OAPVD 2017.

- 10) Adicciones y dependencia (alcohol o drogas): consumo de bebidas alcohólicas, drogas o estupefacientes, por parte de algún miembro de la familia.
- 11) Consulta de causa penal: breve reseña sobre el estado actual de la causa penal.
- 12) Otros: puede describir situaciones de riesgo social, antecedentes familiares sobre violencia intrafamiliar, abandono, abuso sexual u otros que colocan a la persona entrevistada ante una condición de vulnerabilidad.

Los ámbitos anteriores pueden ser contemplados en el diagnóstico social de acuerdo al tipo de delito denunciado que ameritó la intervención social en la OAPVD, al criterio de la profesional, evitando generar revictimización. La profundidad de la información destacada en el diagnóstico dependerá de los objetivos, que generaron la ejecución del mismo (desde el área social de la OAPVD generalmente este diagnóstico antecede el plan de intervención social).

Tanto los factores de riesgo como los factores protectores se deben contrastar con las categorías teóricas, a fin obtener una interpretación de la realidad de la persona atendida. De esta manera, el plan de intervención social en el programa de Atención y el seguimiento del caso dependerán de los resultados arrojados por el diagnóstico social de la primera intervención.

Por otra parte, los objetivos del diagnóstico van a orientados a conocer cuál es la situación en la que se pretende intervenir y el motivo. De esta manera, las conclusiones del diagnóstico, orientarán la intervención social y la formulación de estrategias para activar potencialidades de las personas, de ahí que la estrategia de cambio siempre se debe construir en positivo, sobre los valores, potencialidades y oportunidades.

Para la elaboración del diagnóstico familiar, se pueden utilizar técnicas tales como: el Test de APGAR familiar, la visita domiciliar (para la cual se cuenta con un instrumento de recolección de la información propio de la OAPVD), el cuestionario de evaluación del funcionamiento familiar, el ecomapa, consulta a otras fuentes, la observación participante, relevamiento bibliográfico, incluso la misma entrevista inicial puede figurar como herramienta de información diagnóstica, el uso de estos instrumentos va a depender de los objetivos de intervención y del criterio de cada profesional.

Otra de las técnicas que genera valor agregado a la intervención de la OAPVD es la interconsulta con otras personas profesionales, la interdisciplinariedad entendida como el ensamblaje integrado de conocimientos y técnicas, permite la comprensión integral de los fenómenos y la estructuración de objetivos de trabajo complementarios.

El apoyo de las disciplinas de Psicología, Derecho y Criminología en casos particulares fortalecerá los diagnósticos familiares y promoverá una intervención enriquecida con aportes interdisciplinarios, incluso estos aportes pueden quedar documentados en los instrumentos, entrevistas, seguimientos y valoraciones de Trabajo Social, de manera que coadyuven a la interpretación de la información recopilada.

### 6.4.3.4. Plan de intervención social:

La secuencia de acciones del plan de intervención de Trabajo Social tiene relación directa con los resultados del diagnóstico social y la construcción de los objetivos, los cuales a su vez se desagregan en metas, actividades, plazos y responsables, “se trata de la intención de producir una modificación de una realidad que se percibe como problemática”. (Universidad de Concepción, 2012, pág. 51)

Para la elaboración del plan y la redacción de sus objetivos, se debe comprender: *¿sobre qué?*, se desea intervenir; *el ¿para qué?*, como el propósito o el fin que sea medible y observable; *el ¿cómo y con qué?*, nos permitirá identificar las técnicas, procesos y acciones específicas del caso particular; *¿con quién?*, nos permite identificar responsables de las tareas e involucrar de forma participativa a la persona sujeta de intervención.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

Asimismo, los objetivos son la esencia del proceso, en ellos se expresa el cambio, o los cambios que se pretenden conseguir en la situación en la que se interviene, sobre todo en el caso de las personas que fueron afectadas directa o indirectamente por la comisión de un delito.

El objetivo general, por ejemplo, se puede plantear de la siguiente manera: coadyuvar a la persona usuaria en la búsqueda de soluciones sobre las problemáticas sociales que enfrenta, por medio de estrategias que permitan aminorar el impacto social causado por el delito.<sup>14</sup>

A su vez un ejemplo de objetivo específico es el siguiente:

**Tabla 1**  
**Objetivos del plan de intervención social**  
**Programa de Atención - OAPVD**

Objetivos Específicos	Actividades	Metas	Responsable	Plazos
1. Identificar posibilidades de empleo y gestionar junto con la persona atendida estrategias para la generación de ingresos propios que le permitan la satisfacción de sus necesidades básicas.	1.1. Remisión de referencia a la bolsa de empleo de la Municipalidad, para colocación en ofertas laborales.	1.1.1. Referencia a la bolsa de empleo entregada.	1. Profesional y persona atendida	1. Un mes y medio.
	1.2. Creación y redacción currículum con la persona atendida.	1.2.1. Currículum actualizado.	2. Profesional y persona atendida	2. Un mes y medio o próxima sesión.
	1.3. Búsqueda de cartas de recomendación.	1.2.3. Dos cartas de recomendación.	3. Persona atendida	3. Un mes y medio o próxima sesión.

**Fuente:** elaboración propia.

El plan de intervención social comprende una breve presentación del problema, el diagnóstico particular del caso, los objetivos, el modelo y las áreas de intervención, seguidas del criterio de la persona profesional.

### Criterios mínimos de intervención:

Algunas de las actividades a contemplar en un Plan de intervención social OAPVD en el Programa de Atención, de acuerdo a las necesidades identificadas en la etapa diagnóstico, pueden ser (Guía de inducción OAPVD, 2016, pág. 11-14):

- **Atención personalizada de la persona usuaria:** el objetivo de la intervención directa y personalizada con las personas atendidas, es potenciar el desarrollo de las capacidades y facultades de las personas, que les permita afrontar por sí mismas su realidad e integrarse satisfactoriamente en la vida social. A partir de su realidad social, la

<sup>14</sup> Objetivo elaborado con los apportes de Trabajo Social, en el taller de Revisión de Instrumentos, OAPVD, 19 de febrero del 2017. **Objetivo profesional en Trabajo Social debe planificar y proponer un plan de intervención social para cada caso o judicial. Costa Rica. 03/11/2017.**

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

familia en particular para coadyuvar a la adherencia al programa, dicho plan se realiza después de haber desarrollado el diagnóstico.

- **Identificar situaciones de vulnerabilidad y riesgo social:** así como factores protectores y otras condiciones de conformidad con cada situación particular que permitan ejecutar el plan de intervención social.
- **Realizar investigaciones y valoraciones domiciliarias:** incluyendo la consulta de a fuentes colaterales, que permitan conocer el ambiente familiar y entorno social para brindar la atención y la asistencia necesaria a las personas sujetas al programa de Atención. Considerar si la persona sujeta de intervención se constituye en una persona con discapacidad, una persona adulta mayor u otra característica específica o de vulnerabilidad, que le dificulta presentarse físicamente a las instalaciones de la oficina que le atiende.
- **Establecer mecanismos de comunicación con las personas usuarias:** a través de llamadas telefónicas, correo electrónico u otros, con el fin de contribuir al seguimiento y atención de las personas usuarias de los servicios del programa y mantener comunicación y seguimiento constante.
- **Contención e intervención en crisis:** brindar soporte a las personas usuarias que solicitan atención o forman parte de alguno de los programas. Es fundamental establecer empatía y rapport con la persona atendida. Es necesario brindar contención e intervención en crisis por los eventos denunciados o por nuevos eventos detonantes relacionados o no con el delito denunciado.
- **Promoción e inserción social:** búsqueda permanente de opciones de alquiler y vivienda, capacitación, recreación, laborales y de crecimiento personal, que incida de manera positiva en la satisfacción de necesidades sociales de las personas usuarias que se atienden. Se coordina por ejes temático con nuevos contactos el directorio institucional o local de acuerdo a la OAPVD regional donde se interviene.
- **Coordinaciones intrainstitucionales:** el o la profesional en Trabajo Social puede realizar gestiones de coordinación a nivel interno del Poder Judicial, específicamente con lo que respecta al proceso de la denuncia penal, así como diligencias que requiera el mismo proceso penal.
- **Coordinaciones interinstitucionales:** a partir de las necesidades particulares, se procederá a identificar y recurrir a la coordinación inter-institucional con institucionales gubernamentales (por ejemplo: IMAS, MEP, CCSS, INVU, BANHVI, MTSS, MS, INA, CNREE, entre otros), organizaciones no gubernamentales (organizaciones de atención a grupos poblacionales específicos) y organizaciones comunales (por ejemplo: organizaciones de desarrollo, iglesias, entre otros). En este sentido, se recurre a la referencia social como principal instrumento de remisión de la persona atendida. La misma se emite con número de oficio de manera formal y bajo los siguientes criterios:

**Tabla 2**  
**Criteria para remisión de referencias interinstitucionales**  
**Programa de Atención - OAPVD**

Institución u organización	Población	Criterios de forma	Criterios de fondo
<p><b>IMAS: Instituto Mixto de Ayuda Social (Bienestar familiar, Avancemos, Crecemos, Ideas Productivas, Fideicomiso, grupos de mujeres, redes de cuidado).</b></p>	<p><b>Bienestar familiar:</b> personas adultas en condición de pobreza extrema o básica.  <b>Avancemos:</b> estudiantes de educación secundaria.  <b>Crecemos:</b> estudiantes de primaria.  <b>Ideas productivas y Fideicomiso:</b> microempresarios (as) en condición de pobreza.  <b>Grupos de mujeres IMAS-INAMU:</b> mujeres madres en condición de pobreza.  <b>Redes de cuidado:</b> personas menores de 12 años de familias en condición de pobreza.</p>	<p>Referencia interinstitucional del sistema.</p>	<p>Dirigida a la Unidad local de desarrollo social (Uldes) que corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Información personal de quien se refiere.</li> <li>● Situación de pobreza que atraviesa.</li> <li>● Composición del grupo familiar.</li> <li>● Situación de desempleo.</li> <li>● Condición de salud o discapacidad, que afecta la dinámica familiar a consecuencia del delito.</li> <li>● Existencia o no de recursos de apoyo.</li> <li>● Información sobre beneficios anteriores, si se conocen.</li> <li>● Situación de riesgo, si existe.</li> </ul>
<p><b>Pastoral Social, empresas privadas y otros que brinden apoyo sobre necesidades básicas insatisfechas.</b></p>	<p>Personas adultas en condición de pobreza.</p>	<p>Referencia interinstitucional del sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Información personal de quien se refiere.</li> <li>● Situación de pobreza que atraviesa.</li> <li>● Composición del grupo familiar.</li> <li>● Situación de desempleo.</li> <li>● Condición de salud o discapacidad, que afecta la dinámica familiar a consecuencia del delito.</li> </ul>

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

Institución u organización	Población	Criterios de forma	Criterios de fondo
<b>Cen-cinai : Centros de Educación y Nutrición -Centros Infantiles de Atención Integral (nutrición preventiva, promoción de crecimiento y desarrollo, atención y prevención diaria).</b>	Personas menores de 12 años o adolescentes madres, en condición de pobreza, estado de desnutrición, problemas de desarrollo y condición de vulnerabilidad, que habitan en el área de atracción del Cen-cinai.	Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos de las jefaturas de familia y de la persona menor de edad.</li> <li>Composición del grupo familiar</li> <li>Situación laboral de las jefaturas de familia e ingreso per cápita.</li> <li>Nivel educativo de las jefaturas de familia.</li> <li>Condición de salud o discapacidad, que afecta la dinámica familiar a consecuencia del delito.</li> <li>Existencia o no de recursos de apoyo.</li> <li>Situación de riesgo, si existe.</li> </ul>
<b>FONABE: Fondo Nacional de Becas (becas especiales)</b>	Mujeres madres adolescentes, personas con discapacidad, entre otras.	Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situación de pobreza que atraviesa.</li> <li>Composición del grupo familiar.</li> <li>Situación de desempleo.</li> <li>Condición de salud o discapacidad.</li> <li>Nivel educativo.</li> <li>Nombre del centro educativo.</li> </ul>
<b>INA: Instituto Nacional de Aprendizaje (capacitación técnica y becas)</b>	Personas mayores de 15 años, nacionales, residentes o refugiados.	Se remiten dos documentos:  1. Boleta de población confidencial. 2. Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información personal de quien se refiere.</li> <li>Nivel académico.</li> <li>Expectativa de capacitación.</li> <li>Indicar si la persona requiere beca o algún subsidio económico.</li> </ul>
<b>Organizaciones que brindan cursos de capacitación</b>	Personas mayores de 15 años, nacionales, residentes o refugiados.	Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información personal de quien se refiere.</li> <li>Nivel académico.</li> <li>Expectativa de capacitación.</li> </ul>

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

Institución u organización	Población	Criterios de forma	Criterios de fondo
Bolsa de empleo	Personas mayores de 15 años, nacionales, residentes o refugiados.	Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información personal de quien se refiere.</li> <li>• Experiencia laboral.</li> <li>• Grado académico.</li> <li>• Otros cursos técnicos.</li> <li>• Currículum*.</li> </ul>
Centros educativos públicos o privados (traslados)	Personas nacionales, residentes o refugiados, que cursen procesos de enseñanza primaria y secundaria.	Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información personal de quien se refiere.</li> <li>• Motivo de traslado.</li> <li>• Nivel que cursa o cursará.</li> <li>• Exámenes o calificaciones pendientes.</li> <li>• Información sobre becas.</li> <li>• Situaciones de discapacidad, adecuaciones u otros procesos que requieren seguimiento.</li> </ul>
CCSS: Caja Costarricense del Seguro Social (otorgamiento de seguro por el Estado y atención médica de urgencia).	<p><b>Seguro por el Estado:</b> personas nacionales, residentes o refugiados.</p> <p><b>Atención médica de urgencia:</b> personas con afectaciones de salud urgentes.</p>	Oficios acordados en carta de entendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seguro por el Estado:</b> se remite referencia a Validación de derechos de la clínica de la localidad, con:</li> <li>• Información personal de quien se refiere.</li> <li>• Situación de pobreza que impide el pago del seguro temporal, condición de salud o discapacidad.</li> <li>• Si son <b>atenciones médicas de urgencia</b> remite referencia interinstitucional a Validación de derechos del hospital o Ebais de la zona, con los mismos criterios.</li> </ul>
Conapdis: Consejo Nacional de Personas con Discapacidad.	Personas entre los 18 y los 65 años en condición de discapacidad y en riesgo social o abandono.	Oficio acordado en carta de entendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza referencia de acuerdo a la carta de entendimiento, dirigida al contacto de Conapdis de la zona, debe contener:</li> <li>• Datos personales de quien se refiere.</li> <li>• Condición de discapacidad.</li> <li>• Situación de pobreza o riesgo social.</li> </ul>

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

Institución u organización	Población	Criterios de forma	Criterios de fondo
Dirección General de Migración y Extranjería y embajadas.	Personas indocumentadas o con trámites de residencia o refugio.	Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los datos de la persona referida.</li> <li>• Situación migratoria actual.</li> <li>• Situación de riesgo social.</li> <li>• Indicar la documentación original con que se cuenta.</li> </ul>
Entidades autorizadas para trámite de bono de vivienda.	Familias en condición de pobreza, nacionales o residentes, sin propiedades (a excepción de lote para construcción), que no hayan recibido con anterioridad el beneficio de bono de vivienda.	Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la persona referida.</li> <li>• Situación de pobreza que atraviesa la familia.</li> <li>• Composición del grupo familiar.</li> <li>• Situación de desempleo.</li> <li>• Condición de salud o discapacidad que afectan la dinámica familiar a consecuencia del delito.</li> </ul>
IAFA: Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia	Personas con problemáticas de adicción a alcohol o drogas.	Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la persona referida.</li> <li>• Indicar anuencia de la persona referida a ser valorada.</li> <li>• Detalles sobre el patrón de consumo, sustancias, etc.</li> <li>• Indicar redes de apoyo.</li> </ul>
Hogares Crea	Personas con adicción a drogas, cuya causa penal no corresponda a delitos de delincuencia organizada.	Oficio acordado en carta de entendimiento (anexo 5 de dicha carta).	<p>Previa valoración de IAFA o del centro médico se realiza referencia con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la persona referida.</li> <li>• Indicar anuencia de la persona referida sobre el proceso de tratamiento.</li> <li>• 4 fotos tamaño pasaporte.</li> <li>• Personas menores de edad deben aportar medida de protección del Pani.</li> </ul>

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

Institución u organización	Población	Criterios de forma	Criterios de fondo
<b>CONAPAM: Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor.</b>	Personas mayores de 65 años en condición de riesgo social.	Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información personal de quien se refiere.</li> <li>• Situación de pobreza que atraviesa.</li> <li>• Composición del grupo familiar.</li> <li>• Situación de desempleo.</li> <li>• Condición de salud o discapacidad, que afectan la dinámica familiar a consecuencia del delito.</li> <li>• Existencia o no de recursos de apoyo.</li> <li>• Información sobre beneficios anteriores, si se conocen.</li> <li>• Situación de riesgo, si existe.</li> </ul>
<b>AGECO: Asociación Gerontológica Costarricense</b>	Personas mayores de 50 años.	Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información personal de quien se refiere.</li> <li>• Interés de la persona en participar en actividades comunales de su grupo etario.</li> <li>• Interés de la persona en procesos de capacitación.</li> <li>• Alternativas de capacitación para gestionar exoneración.</li> </ul>
<b>INAMU: Instituto Nacional de las Mujeres</b>	Mujeres mayores de edad, sus hijos menores a 12 años e hijas de todas las edades.	Oficios y documentación acordados en los lineamientos entre OAPVD y los CEAAM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información personal de quien se refiere.</li> <li>• Situación de pobreza que atraviesa.</li> <li>• Composición del grupo familiar.</li> <li>• Situación de desempleo.</li> <li>• Condición de salud o discapacidad, que afecta la dinámica familiar a consecuencia del delito.</li> <li>• Existencia o no de recursos de apoyo.</li> <li>• Situación de riesgo de muerte.</li> </ul>

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

- **Acompañamientos:** se realizan acompañamientos a instituciones gubernamentales o no gubernamentales cuando la situación que se atiende así lo amerita. De la misma manera, acompañamientos a juicios, audiencias u otras diligencias que amerite el proceso penal y que la persona usuaria ha manifestado deseo de contar con el apoyo de la persona profesional.
- **Brindar seguimiento social:** es fundamental mantener periodicidad y seguimiento sistemático de las personas que se atienden y sus situaciones socio-familiares, así como de la condición de adherencia de la persona usuaria al programa de Atención. El plan de intervención social y los seguimientos, no se constituyen en procesos rígidos y estáticos, sino más bien, responden a la universalidad, particularidad y singularidad de espacios contradictorios y dinámicos en los que se desenvuelve la persona atendida.
- **Proporcionar asesoría, orientación e información de interés o requerida por la persona usuaria:** ofrecer asesoría, orientación e información a las personas en trámites a nivel social y familiar (solicitud y requisitos en trámites con la CCSS, Ministerio de Vivienda, INA, FONABE, Municipalidades, Bancos, Ministerio de Trabajo, entre otros).

Además de las actividades descritas, la persona profesional en Trabajo Social, puede incorporar en el Plan de intervención social, acciones que se requieran para garantizar el disfrute de los derechos, que la persona sujeta de intervención adquiere por su condición de víctima, testigo o interviniente de un proceso penal, velando al mismo tiempo porque se minimice su revictimización. El cumplimiento de estas actividades, permitirá evaluar la intervención y proceder con el cierre del expediente de acuerdo a la variable correspondiente.

Durante todo el proceso de intervención, la persona profesional encargada del caso deberá revisar la temporalidad del hecho delictivo, ahondar con la persona atendida la cercanía con la presunta persona imputada, de igual manera procederá con la consulta del estado actual de la causa penal en la instancia correspondiente (Fiscalía, OIJ, Juzgados especializados, Juzgado penal, Tribunal, etc). En caso de detectar alguna necesidad específica de información en alguna de las instancias antes mencionadas, se deberá coordinar con las área legal de la OAPVD para ahondar en los detalles del proceso.

### 6.4.3.5. Informe social:

El informe social va más allá de la descripción y narración de información, es una argumentación técnica, de una situación que debe resolverse dentro de las competencias de la OAPVD. Según Meza (2005, p 72), el informe es:

"Texto escrito en el que el trabajador/a social presenta los datos relacionados con la historia social y situación actual de la/s persona/s, realizando una interpretación y apreciación de los mismos, destinadas a fundamentar y proponer la acción transformadora a partir de los conocimientos científicos".

Por lo tanto, el informe es una síntesis comunicativa, generada a partir de técnicas de investigación, procesos de sistematización de información y conceptualización de categorías teóricas, está dirigido a una instancia particular; su objetivo depende del motivo para el cual se requiere y del destinatario, por eso se considera persuasivo, por ejemplo: los informes sociales para el ERI, van dirigidos a la identificación de necesidades y recursos, para resolver de forma asistencial la situación particular de una persona o familia.

### Criterios mínimos de intervención:

- **Condiciones del registro de la información:** debe tener claridad, estar enriquecido con diversidad de fuentes, incorporar elementos captados a través de la observación participante; de igual manera debe ser confiable, al

tiempo que permite la distinción tanto de los elementos descriptivos de la situación familiar, como de los elementos interpretativos.

- **Elementos del registro:** la información debe contener aspectos descriptivos de las condiciones observables de manera detallada y precisa, aspectos inferenciales que permitan discriminar algunos criterios observables y al mismo tiempo permita explicar otros, además, aspectos valorativos cuyas adjetivaciones serán descriptivas y no evaluativas, por ejemplo: la vivienda mide aproximadamente tres metros cuadrados; por último se deben considerar aspectos contextuales que y la explicación de las circunstancias que rodean el proceso observado.
- **Los tres momentos del informe:** introducción (objetivo del informe, metodología, técnicas e instrumentos), desarrollo (análisis de los hechos) y conclusiones (se interpreta y se analiza lo medular de la información recolectada de acuerdo a los objetivos), en este apartado de conclusiones también se podrán incluir las recomendaciones, pero, diferenciadas de la interpretación de las categorías teóricas. Las recomendaciones pueden ser directas (sugerencias) o indirectas (situaciones que serían favorables para el caso particular).

Por último, la persona profesional encargada del caso deberá revisar la temporalidad del hecho delictivo, ahondar con la persona atendida la cercanía con la presunta persona imputada, de igual manera procederá con la consulta del estado actual de la causa penal en la instancia correspondiente (Fiscalía, OIJ, Juzgados especializados, Juzgado penal, Tribunal, etc). En caso de detectar alguna necesidad específica de información en alguna de las instancias antes mencionadas, se deberá coordinar con el área legal de la OAPVD para ahondar en los detalles del proceso.

### 6.4.3.6. Valoración de ingresos y egresos:

Esta valoración es otro producto sintetizado por el área social de la OAPVD, su uso en el programa de Atención no es común, sin embargo, es un requisito para los trámites de ayudas económicas en expedientes donde la suma de sus gastos supera los ₡500 000 colones. Este instrumento es un requisito para el desembolso desde el área administrativa.

Posterior a la primera una valoración de ingresos y egresos, se deberá generar un nuevo documento por parte del área social, cada vez que los gastos del expediente sumen ₡150 000 colones adicionales; sin embargo, si se logra constatar por parte de estas personas profesionales que las características de los ejes socioeconómicos que generaron la primera valoración se mantienen, no será necesario una nueva valoración, pero, sí una intervención del área social que explique la invariabilidad de los mismos.

Este documento es remitido a la Administración de la OAPVD con copia a la coordinación del programa de Atención, como una cadena de autoridad sobre el cumplimiento del requisito, no como un proceso de aprobación o supervisión de dicha valoración.

### Criterios mínimos para la valoración de ingresos y egresos:

- La elaboración de dicha valoración, requiere de un esfuerzo de síntesis, a partir de técnicas de investigación, procesos de sistematización de información y conceptualización de categorías teóricas, está dirigido al área administrativa de la OAPVD y su objetivo es emitir recomendaciones profesionales sobre la aprobación o desaprobación de una ayuda económica.
- Para la ejecución de dicha valoración, el personal profesional de Trabajo Social, utilizará el instrumento del sistema electrónico destinado para tal efecto, aportando de manera descriptiva la información requerida.
- En el apartado de las observaciones del instrumento de valoración de ingresos y egresos, se realiza una evaluación diagnóstica del caso, se emitirán también las recomendaciones profesionales, este aporte intelectual debe ser interpretativo y contendrá el análisis de las categorías teóricas destacadas, por ejemplo: tipos de familias, nivel de pobreza, relaciones de poder o violencia, redes de apoyo y todas aquellas que emergen de la situación particular.

### 6.4.3.7. Consulta del estado de la causa penal:

La persona profesional encargada del caso procederá de acuerdo con el memorándum 25-OAPVD-2019, sobre la consulta del estado actual de la causa penal en la instancia correspondiente (fiscalía, OIJ, juzgado penal, tribunal penal, etc), con una periodicidad de al menos cada tres meses.

En caso de detectar alguna necesidad específica de información o ante cualquier duda sobre la razón por la cual concluyó algún asunto en vía penal, se deberá coordinar de forma inmediata con la persona profesional en Derecho o con la persona coordinadora del Programa, sub-jefatura o jefatura (si fuese necesario).

### 6.5. Área de Sociología<sup>15</sup>:

La intervención sociológica comprende el estudio de los fenómenos sociales haciendo uso de diferentes herramientas teóricas y metodológicas para la formulación de explicaciones y alternativas que permitan describir y transformar la realidad. Debido al nivel de complejidad presente en las relaciones humanas, el estudio de estas requiere del empleo de aproximaciones científicas capaces de trascender el sentido común, evidenciando así, aquellos componentes de orden implícito que en ocasiones pasan desapercibidos y juegan un papel determinante dentro de las estructuras sociales.

La sociología es una ciencia encargada de dar explicación a las dinámicas sociales desde su surgimiento hasta su disolución, de igual forma permite explicar las transformaciones que surjan alrededor de estas.

Entendiendo que las personas interactúan dentro de una realidad dinámica y cambiante, la Sociología desde su papel científico debe ser entendida como una disciplina capaz de reinventarse constantemente formulando desde sus conocimientos y experiencias tanto a nivel teórico como práctico, nuevas visiones para el abordaje de los diferentes aspectos que conforman e impactan la convivencia humana (positiva o negativamente); escapando a toda noción de realidad estática, comprendiendo esta última como un entramado de relaciones complejas inscritas en lógicas con tendencias al cambio constante.

Los entramados que componen la realidad constan de múltiples componentes que pueden ir desde aspectos culturales hasta elementos de índole político y económico, de ahí que la perspectiva sociológica en el quehacer de la OAPVD, aporta sus apreciaciones de la realidad social, entendiendo que cada evento que se da dentro de las relaciones sociales no es producto de situaciones que se dan de manera unidireccional, por el contrario, la Sociología permite entender que cada fenómeno social es producto de factores multidireccionales, y que en consecuencia, sus efectos también lo son.

Es importante tener claro que la función de la persona profesional en Sociología puede ser vista en dos sentidos, el primero de estos puede entenderse como un agente de cambio, donde a través de sus interpretaciones y análisis de los diferentes hechos sociales logra formular propuestas para propiciar impactos en la realidad que estudia; la otra función radica en posicionarse exclusivamente a dar explicación de los hechos sociales, viéndose el ejercicio profesional hasta cierto punto como un agente externo de los eventos que estudia.

#### 6.5.1. Objetivo general:

Analizar los fenómenos y dinámicas sociales, su evolución, cambios e impactos en los modos de diversos grupos sociales; mediante la utilización de herramientas teórico-metodológicas que permitan la interpretación de las relaciones humanas desde sus componentes estructurales, a fin de contribuir en la transformación de la realidad de las personas atendidas en la OAPVD.

15 Apartado realizado con el apoyo del MEL. Danny Guzmán Esquivel, profesional en Sociología de la OAPVD.

### 6.5.2. Objetivos específicos:

- Estudiar las dinámicas sociales para dar explicación a los aspectos explícitos e implícitos que encierran las diferentes expresiones de las relaciones humanas y el delito.
- Contribuir con los procesos de mejora continua a lo interno de la OAPVD a fin de explicar y propiciar iniciativas que ayuden al buen funcionamiento de los servicios que se brindan a las personas víctimas, testigos y demás intervinientes del proceso penal.
- Ejecutar procesos informativos a nivel intrainstitucional sobre los servicios de la OAPVD con el propósito de generar nuevas formas de interacción y estrategias para coadyuvar a las personas usuarias de los servicios.
- Desarrollar procesos de intervención de sociológica a nivel comunitario, a fin de divulgar, proyectar y educar sobre los servicios de la OAPVD a la población en general.

### 6.5.3. Procesos específicos:

En el presente apartado se exponen las funciones y perspectivas bajo las cuales la persona profesional en Sociología delimita su campo de acción y como estas pueden ser ubicadas dentro del marco operativo de la OAPVD, como un aporte valioso desde sus colaboraciones dentro de los equipos interdisciplinarios, así como en aquellas diligencias que involucren actividades externas a estos.

#### 6.5.3.1. Coordinación de procesos comunicativos y de difusión de los servicios de la OAPVD.

La persona profesional en Sociología actúa como agente mediador en la labor de proyección de la OAPVD y su entorno, tanto a nivel institucional como comunitario. Ante un evidente crecimiento de la Oficina, los esfuerzos por proyectar los servicios se convierten en herramientas esenciales de promoción social. De igual manera la labor de proyección y divulgación debe ser comprendida como una constante en el ejercicio profesional, procurando informar y sensibilizar a la población costarricense. Mediante la Sociología se desarrollan labores de sensibilización y divulgación de la OAPVD a lo interno de la institución, abarcando como recurso primordial a las personas representantes del Ministerio Público e incluyendo al personal de programas que guardan una relación más estrecha con la Oficina, tal sensibilización a lo interno configura una herramienta profesional para la generación de nuevas formas de interacción; una de las estrategias para llevar a cabo dicho objetivo es propiciando espacios de retroalimentación profesional.

Desde el área de Sociología se realizan procesos de promoción social y de difusión tanto de los derechos de las personas usuarias como de los servicios de la OAPVD, estos procesos se desarrollan desde un enfoque participativo y transformador, en el que el aprendizaje y la conceptualización tiene como punto de partida la experiencia práctica de las propias personas y grupos.

#### Criterios mínimos de intervención:

- Las coordinaciones se ejecutan mediante estrategias de trabajo conjunto con redes interinstitucionales, de ahí que la inserción en procesos de organización local es fundamental para el conocimiento de las necesidades de información específicas en cada zona.
- Algunos espacios de participación que deben ser explotados por el área de Sociología para la difusión de información son: ferias cantonales (con kioscos informativos), participación en emisoras de radio, páginas de internet oficiales del Poder Judicial y redes sociales.

- Asimismo, los procesos de coordinación contemplarán acciones para incorporar la participación ciudadana en el quehacer de la OAPVD, a través de la generación de mecanismos para que la población acceda a procesos de toma de decisión del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.
- Contempla la coordinación con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional del Poder Judicial, así como con la Oficina de Comunicación del Ministerio Público y con medios de comunicación externos a la institución, especialmente aquellos que orientan su quehacer hacia lo comunitario y cultural.
- Implica la creación y diseño de materiales informativos (notas de prensa, banners, brochures, entre otros) destinados a la información de personas usuarias de los servicios y población en general, la participación en espacios radiofónicos, televisivos y también ferias dirigidas a sociedad civil.

### **6.5.3.2. Realización de investigaciones con perspectiva sociológica enfocadas en la detección y atención de necesidades de las personas usuarias:**

Es importante destacar que, dentro del campo sociológico, la investigación social funciona como otro elemento clave para el desarrollo de sus actividades, elaborando así desde los diferentes planteamientos metodológicos más y mejores opciones para la comprensión de los hechos sociales, ya que es por medio de dicha práctica se construye el conocimiento y se generan diversas propuestas de abordaje de las problemáticas sociales de estudio.

Estas labores corresponden a procesos de investigación acción que impulsan el desarrollo e innovación institucional, la persona profesional en Sociología buscará con estas investigaciones promover el trabajo interdisciplinario e interinstitucional a fin de actualizar procesos de trabajo desde la OAPVD acordes a las políticas sociales.

El objetivo de las investigaciones que realice la persona profesional en Sociología es apoyar la toma de decisiones de la jefatura de la OAPVD y fortalecer la labor de coordinación de los distintos programas. De acuerdo a los fines que se establezcan en cada caso, será necesario coordinar con otras instancias externas y también con profesionales de los equipos interdisciplinarios del programa de Atención.

#### **Criterios mínimos de intervención:**

- La investigación sociológica requiere un análisis del contexto y las tendencias sobre la victimización, enfocado a zonas y poblaciones específicas, de manera que permita conocer el comportamiento del índice delictivo, las causas sociales del delito y papeles de los actores sociales involucrados ante la criminalidad; este análisis permite interpretar la incidencia criminal de la zona, el impacto tanto de la policía judicial, como de la administración de justicia en un lugar y momento determinado.

### **6.5.3.3. Diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales dirigidos a víctimas, testigos y otras personas intervinientes en el proceso penal:**

En los proyectos que se conciben para mejoramiento de los procesos internos, así como de la atención a las necesidades de la persona usuaria, podrá tener participación la disciplina de Sociología que aportará en cualquiera de las etapas de la investigación de forma interdisciplinaria de acuerdo a los objetivos planteados. Esto implica una coordinación con otras oficinas de los tres ámbitos del Poder Judicial, así como la alianza con asociaciones que abordan víctimas y organizaciones no gubernamentales.

### **6.5.3.4. Análisis de contexto y de las tendencias de la victimización en Costa Rica a partir de la estadística judicial y de actores sociales relevantes:**

Los actos delictivos configuran hechos sociales, y por tanto son un objeto de estudio para la persona profesional en Sociología en la OAPVD, tomando como perspectiva de análisis los elementos que rodean un hecho delictivo y proyectando los posibles impactos que estos pueden generar en otros sectores de la sociedad; el análisis sociológico se vuelve importante en el abordaje de las distintas poblaciones así como en la generación de reflexiones de mayor alcance que puedan derivarse de los hechos atendidos por parte de la oficina. La intervención sociológica debe favorecer la comprensión más integral de los delitos, entendiendo estos como fenómenos sociales con todo lo que eso puede implicar para las personas afectadas por el delito.

El objetivo de un análisis de contexto en este caso es sustentar la toma de decisiones y apoyar las labores de las distintas dependencias relacionadas con el quehacer de la OAPVD, a partir de un análisis de la realidad social: cantonal, provincial y regional en el que toman lugar distintas manifestaciones de la criminalidad y la victimización.

La realización de diagnósticos situacionales debe, idealmente, anteceder a cualquier proyecto o iniciativa que se desee establecer, pues permite un conocimiento certero y fundamentado desde el cual se pueden tomar decisiones informadas. Implica revisión de fuentes estadísticas (principalmente Censos del INEC y anuarios judiciales y policiales) y documentales (informes especiales) así como realización de entrevistas semiestructuradas.

### **6.5.3.5. Diseño y ejecución de talleres socioeducativos y de procesos de educación legal popular dirigidos a poblaciones en situación de vulnerabilidad:**

El objetivo es promover la difusión del marco legal que reconoce los derechos de víctimas y testigos, en apego a lo estipulado por las Reglas de Brasilia (2008); se promoverá de forma especial el conocimiento del marco legal que les protege en una situación de victimización a las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad. Para ello se recurrirá al uso de técnicas participativas basadas en el reconocimiento de las fortalezas individuales y comunitarias.

### **6.5.3.6. Ejecución y coordinación de acciones para incorporar la participación ciudadana en el quehacer de la OAPVD:**

Por el tipo de labores propias de la OAPVD y de acuerdo a las políticas institucionales es preciso transversar la participación ciudadana en las distintas acciones que se desarrollan. El objetivo es lograr la inclusión de la ciudadanía y mejorar todos los procesos a nivel de interacción cotidiana con las personas usuarias, acceso a la información sobre trámites y servicios, espacios de consulta e incidencia en la toma de decisiones; para la concreción de este objetivo se hará uso del Manual Práctico para la Incorporación de la Participación Ciudadana en los Planes Anuales Operativos elaborado por la CONAMAJ.

### **6.5.3.7. Apoyo para la formulación y evaluación de Planes Anuales Operativos:**

La formulación del Plan Anual Operativo debe realizarse de acuerdo a los requerimientos institucionales: de una forma participativa, analítica y con criterios técnicos y estratégicos claros. Para ello, el enfoque organizacional de la Sociología puede aportar tanto en la propuesta de procesos para detectar las necesidades prioritarias antes del diseño del PAO, como en la definición de metas, acciones, indicadores y en los seguimientos que se establezcan.

La metodología propuesta es el árbol de problemas, con su aplicación a los grupos profesionales, puestos de coordinación y jefatura de la OAPVD es posible detectar aquellas áreas donde es preciso operativizar acciones.

### 6.5.3.8. Sistematización de experiencias, proyectos y programas efectuados por la OAPVD:

La presencia de un(a) profesional en Sociología en el ámbito institucional resulta vital para el desarrollo de proyectos, a fin de brindar aportes de conocimiento al área operativa, así como para un buen funcionamiento a lo interno, sugiriendo alternativas cuando así se requiera. Comprendiendo cada acción humana como un producto social, la intervención sociológica puede hacer de casi cualquier hecho social su objeto/sujeto de estudio, siempre interrogando de forma crítica la realidad que le rodea, rastreando en primer lugar, los entramados que conforman esa realidad, explicándolos y por último reinterpretándolos para de esta manera proponer diferentes abordajes para el fenómeno estudiado.

Sistematizar las experiencias permite extraer de ellas los aprendizajes más destacados en términos de fortalezas, limitaciones, oportunidades y amenazas que se relacionan con la práctica cotidiana. Asimismo, es una forma idónea de transmitir conocimiento y realimentación a la labor de otras oficinas, puede servir también a la presentación de logros de la OAPVD en procesos de rendición de cuentas, buenas prácticas, etc.



## VII. Acciones en común entre disciplinas:

### 7.1. Atención de casos en horario de disponibilidad:

Se entenderá por disponibilidad “la actitud expectante y permanente del servidor judicial que, por ser inherente al cargo que ocupa en razón del interés superior del servicio público, debe eventualmente realizar funciones fuera de la jornada ordinaria de trabajo o en días inhábiles” (artículo 1, Reglamento de Compensación por disponibilidad en el Poder Judicial, p 1, 2002).

Por lo anterior, un caso en disponibilidad se define como aquel caso que ingresa fuera de la jornada de trabajo o en días inhábiles.

Las sedes de la OAPVD cuentan con personal profesional disponible las 24 horas, para la atención de casos urgentes, casos del Protocolo de 72 horas y aquellos con presunción de riesgo. Las personas que integran los roles de disponibilidad son profesionales tanto de los equipos del programa de Atención como de Protección, quienes deberán mantenerse localizables. El objetivo de la disponibilidad es “contar en cualquier momento con el personal profesional y técnicamente calificado para tomar decisiones” (artículo 2, Reglamento de Compensación por disponibilidad en el Poder Judicial, p 1, 2002).

Adicionalmente, existe un rol de disponibilidad para las jefaturas de la Oficina, en el cual participan, la persona coordinadora del programa de Atención, la persona coordinadora del programa de Protección, la subjefatura y la jefatura; tales profesionales, brindan orientación y emiten criterios ante consultas específicas o urgentes del personal profesional disponible.

Es importante destacar que durante la atención de personas en horario de disponibilidad deberán respetarse las disposiciones establecidas en el Reglamento de Vestimenta para las personas que laboran en el Poder Judicial.

Durante el periodo en que se esté ejecutando la disponibilidad las personas profesionales portarán el teléfono celular otorgado por la Oficina para tales efectos.

Este servicio se activa mediante la recepción de una llamada al teléfono disponible, a través de este primer contacto, la persona profesional de la OAPVD explora aspectos generales del caso, para posteriormente desplazarse de forma inmediata a la atención del mismo.

En la atención de estos casos se ejecuta el abordaje inicial y la respuesta de la persona atendida marca la pauta a seguir en cuanto a la prestación de los servicios de la OAPVD. Dependiendo del caso se podría requerir la coordinación con la Upro u otras instituciones, incluso de ser necesario la gestión de ayudas económicas o gastos de protección para la ejecución de las medidas de protección extraprocesal.

Al finalizar la atención de cada caso, es indispensable completar la información correspondiente en el libro de disponibilidad de cada sede, apeándose al formato que el este requiere.

### Deberes de las personas profesionales disponibles:

A continuación, se describen algunos de los deberes establecidos en el Reglamento de Compensación por disponibilidad en el Poder Judicial (artículo 12, p 4, 2002), que las personas en rol de disponibilidad deben cumplir durante su ejecución:

- Presentarse sin dilación alguna para la atención del caso y tomando en consideración la extensión territorial, las vías de comunicación y demás características topográficas del lugar.
- Permanecer a una distancia no mayor a 30 km de la sede.

- Mantenerse todo el tiempo en que se encuentre en disponibilidad en condiciones de absoluta sobriedad y en capacidad de atender con prontitud y eficiencia los asuntos que se presenten.

### 7.2. Primeros Auxilios Psicológicos:

Los primeros auxilios psicológicos serán brindados por las personas profesionales de las diferentes áreas que componen el programa de Atención (Psicología, Trabajo Social y Legal). Los principios básicos de los primeros auxilios psicológicos son:

**Figura VII**  
**Principios básicos de los primeros auxilios psicológicos**



**Fuente:** Hernández, M. I y otra, 2014, p 6 y 7.

Es importante destacar que en el programa de Atención se brinda cuando se requiere y pretende de manera primordial proporcionar apoyo, reducir el peligro de muerte y enlazar a la persona en crisis con los recursos de ayuda. Aún más esto puede y debería ejecutarse por parte de la primera persona que perciba la necesidad, en el momento y lugar en que aquella surge.

A continuación, se detalla un cuadro que resume en forma práctica la diferencia entre la intervención en crisis en primera instancia y la de segunda instancia:

**Cuadro 5**  
**Características de los primeros auxilios psicológicos**

CARACTERÍSTICAS	PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS
¿Por cuánto tiempo?	De minutos a horas.
¿Por parte de quién?	Protectores de vanguardia como profesionales en Derecho, Trabajo Social, y Criminología.
¿Dónde?	O.A.P.V.D.
¿Cuáles son las metas?	Restablecer el enfrentamiento inmediato: <ul style="list-style-type: none"> <li>● dar apoyo de contención.</li> <li>● reducir la mortalidad y</li> <li>● enlazar con recursos profesionales de ayuda (Terapia Multimodal o Asistencia Médica).</li> </ul>
¿Cuál es el procedimiento?	Los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos.

Fuente: Hernandez, M. I y otra, 2014, p 6 y 7.

### Metas de los primeros auxilios psicológicos:

En lo que respecta a **los primeros auxilios psicológicos**, la primera meta será restablecer el equilibrio inmediato. El objetivo primario es auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el afrontamiento con la crisis, lo cual incluye el control de los sentimientos o los componentes subjetivos de la situación y comenzar el proceso de solución del problema.

Por lo que las metas serán:

- **Proporcionar apoyo:** Significa permitir que la persona víctima hable con el fin de que se propicie un ambiente de cordialidad e interés y proporcionar una atmósfera en la que pueda expresar el temor y la ira. También se busca reforzar la seguridad en la persona, que está consciente sólo de su propia debilidad durante la crisis.
- **Reducir la mortalidad:** Se dirige a la salvación de vidas y la prevención del daño físico durante las crisis; es necesario entonces, tomar medidas para hacer mínimas las probabilidades destructivas y desactivar la situación crítica. Esto puede implicar el deshacerse de las armas, arreglar el contacto sostenido de una persona de confianza por algunas horas, conversar con la persona que pasa por una situación de tensión o en algunos casos, iniciar el traslado a la hospitalización de urgencias.
- **Proporcionar enlace con fuentes de asistencia:** Antes que tratar de resolver el problema completo de manera inmediata, la persona profesional identifica las necesidades fundamentales y si fuera necesario remite a la persona usuaria a otra persona profesional e institución.

### Componentes de los primeros auxilios psicológicos:

Existen 5 componentes para los primeros auxilios psicológicos:

- **Realización del contacto psicológico:** Se define este primer contacto como empatía o “sintonización” con los sentimientos de una persona durante una crisis. La tarea primaria es escuchar cómo la persona en crisis visualiza la situación y se comunica, cualquiera que sea el entendimiento que surja. Asimismo, se debe invitar a la persona a hablar, a escuchar tanto de los hechos como los sentimientos y utilizar lineamientos reflexivos. Existen varios objetivos para la realización del primer contacto psicológico, el primero es que la persona **sienta** que la escuchan,

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

aceptan, entienden y apoyan, lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de la ansiedad; el contacto psicológico sirve para reducir el dolor de estar solo durante una crisis, pero en realidad se dirige a algo más que esto.

- **Analizar las dimensiones del problema:** La indagación se enfoca a tres áreas: pasado inmediato, presente y futuro inmediato. El pasado inmediato remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis (como la muerte de un ser querido, el desempleo, heridas corporales, la separación del cónyuge o el delito). La indagación acerca de la situación presente implica las preguntas de “quién, qué, dónde, cuándo, cómo”; se requiere saber quién está implicado, qué pasó, cuando, etc. El futuro inmediato se enfoca hacia cuáles son las eventuales dificultades para la persona y su familia; por ejemplo: las necesidades que puede tener un adolescente para pasar la noche o la semana, después de haberse fugado de la casa.
- **Sondear las posibles soluciones:** Implica la identificación de un rango de soluciones alternativas tanto para las necesidades inmediatas, como para las que pueden dejarse para después (según prioridades) identificadas de manera previa y acompañar a la persona en crisis a generar alternativas, seguido de otras posibilidades. Una segunda cuestión es la importancia de analizar los obstáculos, fortalezas y debilidades para la ejecución de un plan en particular.
- **Asistir en la ejecución de pasos concretos asertivos:** Implica ayudar a la persona a ejecutar alguna acción concreta, el objetivo es en realidad muy limitado: no es más que dar el mejor paso próximo, un paso asertivo, dada la situación. El o la profesional adoptará una actitud facilitadora o directiva en la ayuda al paciente para tratar con la crisis.
- **Seguimientos para verificar el progreso:** Implica el extraer información y establecer un procedimiento que permita el seguimiento para verificar el progreso. El seguimiento puede suceder mediante un encuentro cara a cara o por teléfono. El objetivo es ante todo completar el circuito de retroalimentación, o determinar si se lograron o no las metas de *los Primeros Auxilios Psicológicos*: el suministro de apoyo, reducción de la mortalidad y cumplimiento del enlace con fuentes de apoyo.

En forma de resumen, a continuación, se presentan los componentes de los primeros auxilios psicológicos, con lineamientos prácticos para cualquier persona que aplicaría dicha intervención:

**Cuadro 6**  
**Primeros auxilios psicológicos**

COMPONENTES	QUE HACER	QUE NO HACER
1. Contacto	<p>Escuchar de manera cuidadosa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Refleja sentimientos y hechos.</li> <li>● Comunicar aceptación.</li> </ul>	<p>Contar tu “propia historia”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ignorar sentimientos o hechos</li> <li>● Juzgar, regañar o tomar partido</li> </ul>
2. Dimensiones del problema	<p>Plantear preguntas abiertas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Llevar a la persona a una mayor claridad</li> <li>● Evaluar la mortalidad</li> </ul>	<p>Depender de preguntas de si/no:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Permitir abstracciones continuas.</li> <li>● Soslayar las señales de “peligro”</li> <li>● Dar la razón del “problema”</li> </ul>

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

COMPONENTES	QUE HACER	QUE NO HACER
3. Posibles soluciones	Alentar la lluvia de ideas: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Trabajar de manera directa por bloques</li> <li>● Establecer prioridades</li> </ul>	Permitir la visión de pasar por un túnel: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dejar obstáculos sin examinar</li> <li>● Permitir una mezcolanza de necesidades</li> </ul>
4. Acción concreta	Dar un paso cada vez: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Establecer metas específicas de corto plazo</li> <li>● Confrontar cuando sea necesario</li> <li>● Ser directivo, sólo si debes serlo</li> </ul>	Intentar resolverlo todo ahora: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tomar decisiones que comprometan por largo tiempo</li> <li>● Ser tímido o prometer cosas</li> <li>● Retraerse de tomar decisiones cuando parezca necesario</li> </ul>
5. Seguimiento	Hacer un convenio para volver a contactar: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Acordar un segundo encuentro</li> <li>● Evaluar los pasos de acción</li> </ul>	Dejar detalles en el aire o asumir que el paciente continuará la acción de plan por sí mismo: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dejar la evaluación a alguien más</li> </ul>

Fuente: Hernandez, M. I y otra, 2014, p 8 y 9.

### 7.3. Preparación para diligencias judiciales:

Una de las acciones claves para el adecuado desenvolvimiento de la persona atendida, en la diligencia judicial, es la preparación anticipada cuando el señalamiento de la diligencia judicial lo permita, la persona profesional en todas las disciplinas explicará la dinámica y desarrollo de las acciones que se efectuarán, de modo que el día de la misma, la persona se encuentre empoderada, preparada y sienta menos o nulo temor durante el acto.

Es importante que la persona profesional haga énfasis en que debe decir la verdad de los hechos acontecidos, en ningún momento sugerir la información que debe brindar en su testimonio para así evitar cuestionamientos de la defensa o juzgadores en cuanto a la memoria implantada.

El acompañamiento se brindará únicamente durante el transcurso de su intervención, y se le explicará a la persona referida que por parte de la oficina no se podrá intervenir o participar de forma activa de las diligencias o decisiones judiciales.

La persona profesional dejará constancia detallada de todo lo actuado y explicado a la persona usuaria.

Para la realización de las distintas diligencias judiciales es necesario valorar:

- Intervención en el proceso penal que se presenta la persona a la fiscalía.
- Conocimiento que posee sobre el proceso judicial.
- Presiones para la participación.
- Expectativas de la participación.
- Capacidad de ubicación temporal y espacial.

La persona profesional en todas las disciplinas debe cerciorarse que la persona usuaria, conociendo los pasos de la diligencia en la cual va a participar, se mantenga en un estado emocional tranquilo, comprendiendo la lógica de la incertidumbre que

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

podría sentir, pero preparada para afrontar a la o las personas dentro de la diligencia judicial, conociendo ejercicios de respiración para relajarse y hablar con calma, responder lo que se le pregunta y preguntar si no comprende la información para procurar no incurrir en error o un relato confuso.

Si fuera necesario, brindar primeros auxilios psicológicos para bajar niveles de ansiedad propios de la participación en diligencias judiciales y recobrar la calma en la persona atendida en el momento, incluso valorar la referencia al área de psicología si es necesario y si se cuenta con la anuencia de la persona.

### 7.4. Acompañamientos:

Los acompañamientos son parte del desarrollo de la dinámica de protección de una persona usuaria que es parte de un proceso penal y se encuentra dentro del programa de Protección, dentro de las más comunes están: toma o ampliación de denuncia, reconocimiento físico personal o fotográfico, entrevista con la persona representante del Ministerio Público o del Organismo de Investigación Judicial, audiencias judiciales (juzgado penal, familia, violencia doméstica, pensiones) declaración en audiencia oral y pública (juicio), anticipos jurisdiccional de prueba, reconstrucción de hechos entre otras.

Se deberá tener presente la situación jurídica de la persona sospechosa, así como su lugar de residencia, la zona delimitada como de riesgo, para determinar si la persona protegida podrá trasladarse por sus propios medios o requerirá el traslado y custodia de personal de Uprov.

Valorar la imperiosa necesidad de la presencia de la persona protegida en la diligencia o en su defecto el uso de medios tecnológicos (video-conferencia). Siempre se le debe recordar a la persona usuaria el no indicar su lugar de residencia en el caso que se encuentre reubicada y le sea consultada.

A continuación, se despliegan recomendaciones para desarrollar el proceso de acompañamiento:

## PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS Y PROPUESTAS DE MEJORA A LA METODOLOGÍA DE TRABAJO DE LA OAPVD

### Propuesta de mejora en:

- **TEMAS DE ABORDAJE EN ACOMPAÑAMIENTOS**

#### I. **Presentación**

El presente apartado contiene una propuesta “Guía para el abordaje de acompañamiento a diligencias judiciales”, es una orientación puntual para uso del personal profesional de la OAPVD; contiene criterios generales para el abordaje de las personas víctimas y testigos del delito, en tres momentos distintos: antes, durante y posterior a la celebración de la diligencia.

Esta iniciativa surge como parte de las propuestas, derivadas de la ejecución del proyecto de sistematización de experiencias y propuestas de mejora a la metodología de trabajo de la OAPVD durante el 2017, así como del proceso de devolución de resultados de los diagnósticos de las distintas oficinas de la OAPVD a nivel nacional.

La propuesta, contiene aportes del personal profesional de todas las oficinas, así como estrategias implementadas y puestas en práctica desde la experiencia en la intervención con víctimas y testigos de un delito.

Los acuerdos internacionales en torno a los derechos a las víctimas, tales como las Guías de Santiago, Las Reglas de Brasilia, La Carta iberoamericana de los derechos de las víctimas, entre otros, señalan la importancia de acompañar a las personas víctimas del delito en los procesos judiciales; el Código Procesal Penal de Costa Rica, enfatiza que en lo referente a la atención de las personas víctimas o testigos es la OAPVD, quien se encarga del abordaje y apoyo en distintas diligencias durante el proceso penal, cuando así se amerite.

La OAPVD ha venido desarrollando un espacio de intervención profesional, identificado como un proceso de acompañamiento a las personas víctimas y testigos dentro de los procesos penales, que de acuerdo a la experiencia profesional tiene características particulares.

El presente documento pretende ser un insumo útil y eficaz al servicio del personal profesional de la OAPVD para el desarrollo de una preparación integral a las víctimas y testigos en los procesos judiciales, que permita el disfrute de sus derechos y evite la revictimización.

## II. Situación actual identificada

- No existe estandarización en el abordaje de acompañamientos que realizan las distintas las oficinas que conforman la OAPVD.
- Se identificó que el personal de nuevo ingreso a la OAPVD, carece de experiencia en el abordaje de acompañamientos a diligencias judiciales; tampoco cuenta con herramientas de consulta para la ejecución de este tipo de labores.
- No existe abordaje estandarizado entre disciplinas, dependiendo del profesional que haga el abordaje, la explicación se enfoca en su área específica, ya sean aspectos: legales, psicológicos, sociales o criminológicos, según corresponda. Se detectó a través del proceso de devolución de resultados de los diagnósticos que todas las disciplinas aportan elementos importantes e imprescindibles en la labor de acompañamiento; lejos de pretender encasillar el acompañamiento en un único abordaje, es urgente generar insumos básicos para guiar la intervención tan particular que realiza la OAPVD en el acompañamiento de las personas usuarias en las distintas diligencias.
- El personal entrevistado también señaló que, en caso de detectar la necesidad de abordaje desde alguna disciplina en particular, generalmente remiten el caso para que sea atendido con prioridad, de preferencia antes de la celebración de la diligencia.
- La información y tipo de acompañamiento que se brinda a las personas usuarias tiene variaciones en cuanto a cada una de las diligencias judiciales, o sea la preparación para una audiencia preliminar no es la misma que para un reconocimiento físico o un juicio, dado que la participación de la persona en cada diligencia es diferente.
- El tiempo idóneo para este tipo de abordajes varía dependiendo del caso y la complejidad del delito, en un proceso ideal el acompañamiento debería surgir como parte de la intervención profesional en cada una de las áreas, una vez que se conoce el señalamiento para la diligencia.
- Señaló el personal consultado de las distintas oficinas, que, al presentarse solicitudes de acompañamiento inmediato por parte de diversos despachos, se ven afectadas las agendas, las cargas de trabajo y los procesos de intervención en ambos programas. Además, las personas profesionales han detectado que tienen mejores resultados los procesos de acompañamiento que se desarrolla con una preparación previa, en comparación de aquellos en los cuales se ha realizado solamente un abordaje inmediato e imprevisto.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

- El personal profesional de las distintas oficinas, ha identificado que el lapso mínimo para desarrollar un adecuado proceso de acompañamiento es de un mes, tiempo en el cual incluso se destacó como importante el desarrollo de al menos dos sesiones previas.
- La asignación en agenda de estas dos sesiones va a variar en tiempo de acuerdo a la disponibilidad que tenga el personal profesional, principalmente el área de psicología que en la mayoría de los casos es quien lleva la agenda más comprometida por las sesiones de intervención que otorga.
- Según refirió el personal profesional entrevistado, la solicitud de acompañamientos de forma inmediata e imprevista, también genera la cancelación o reprogramación de citas de otras personas usuarias que ya tenían cita previa. Esta situación en una menor cantidad de casos ha provocado la deserción de las personas de los procesos de seguimiento en distintas disciplinas.
- Las personas profesionales de la OAPVD consultadas han detectado que tienen mayores frutos los acompañamientos que tienen una preparación previa ya que han notado mayor seguridad y mejor desenvolvimiento de la persona usuaria en las diligencias, además, coinciden que esta es una manera efectiva de minimizar la revictimización.
- Se ha detectado que no todas las personas requieren acompañamiento presencial el día de la diligencia, señalaron algunos profesionales que este acompañamiento debe ser consentido por la persona usuaria y si la misma manifiesta que desea presentarse sola a la diligencia, se deberá respetar su autodeterminación.
- Las coordinaciones con Uprov se vuelven indispensables para la ejecución de acompañamientos donde hay presencia de indicadores de riesgo, independientemente del programa en el cual se encuentre la persona usuaria. Estas coordinaciones permiten gestionar al mismo tiempo, el traslado y la protección de la persona. Incluso se ha detectado por parte del personal de la OAPVD, que, dependiendo del caso y tipo de diligencia, mientras se cuente con el apoyo de la Uprov, no es necesario el acompañamiento presencial de la persona profesional.
- Con respecto al instrumento utilizado para registrar las diligencias de acompañamiento, señaló el personal que este debería mejorar (porque ya existe una constancia de acompañamientos), donde se registran los resultados.

### III. Objetivos:

Seguidamente se detallan los objetivos del presente documento que contiene la propuesta: “Guía para el abordaje de acompañamiento a diligencias judiciales”

#### Objetivo general:

Proponer un protocolo para el abordaje de acompañamiento a personas víctimas y testigos, mediante la elaboración de una guía para uso del personal profesional de la OAPVD, a fin de identificar estrategias comunes en el desarrollo de estos procesos.

#### Objetivos específicos:

1. Recopilar aportes del personal de la OAPVD en cuanto a estrategias de intervención en los procesos de acompañamiento a diligencias judiciales con personas víctimas y testigos.

2. Ordenar la información y experiencias del personal profesional sobre el proceso de preparación y acompañamiento de las personas víctimas, en un documento práctico que permita su consulta y uso por parte del personal profesional de la OAPVD.
3. Revisar y modificar la constancia de registro de la diligencia de acompañamiento de la OAPVD, a fin de que contemple aspectos relevantes de acuerdo al tipo de diligencia.
4. Crear un instrumento de cotejo, a fin de que el personal profesional puede registrar el seguimiento de todo el proceso de acompañamiento, sin necesidad de describir en prosa cada una de las actividades.

### IV. Proceso metodológico:

El proceso metodológico por medio del cual se consultó la información contenida en la “Guía de abordaje para acompañamientos”, es de tipo cualitativo, centrado en la intervención participativa.

Para la ejecución de lo anterior se desarrollaron varios procesos, algunos de los cuales sirvieron como insumo para detectar la necesidad de un protocolo de actuación que contemplara las intervenciones que las personas profesionales desarrollan desde la OAPVD, en los acompañamientos de personas víctimas y testigos a diligencias judiciales.

Otras de las técnicas desarrolladas obedecieron a mecanismos para recolección de información, donde se incorporaron criterios del quehacer profesional (incluso la pericia o experiencia), al respecto de la labor de acompañamiento, procedimiento un tanto empírico que la OAPVD ha ejecutado hasta el momento.

1. Consulta de propuestas de mejora, mediante entrevistas a profesionales de las distintas disciplinas que laboran en la OAPVD, esto permitió la ejecución de un consolidado que contenía algunas ideas incipientes sobre la necesidad de ejecutar procesos integrales de acompañamiento<sup>16</sup>.
2. Talleres de revisión de instrumentos: en estos talleres se le brindó la oportunidad al personal profesional de la OAPVD, de realizar propuestas de modificación al instrumento utilizado para la para el registro del seguimiento durante la ejecución del acompañamiento a personas víctimas y testigos.<sup>17</sup>
3. Mediante el proceso de devolución de los diagnósticos de cada una de las sedes regionales de la OAPVD, se consultó al personal sobre el tiempo mínimo que se requiere para desarrollar un adecuado abordaje de acompañamiento a las personas víctimas y testigos; asimismo se consultaron los criterios que desde su experiencia se deben desarrollar con las personas para un abordaje integral.<sup>18</sup>
4. Consulta al personal de Trabajo Social de la OAPVD, mediante lluvia de ideas sobre algunas consideraciones que desde el área social se deben tener en cuenta al momento de desarrollar abordajes de acompañamientos a personas víctimas y testigos.
5. Revisión bibliográfica sobre procedimientos de acompañamientos a víctimas y testigos que se han ejecutado en otros países, principalmente con poblaciones vulnerables.
6. Taller de propuestas sobre acompañamientos con el personal de Psicología de la OAPVD, a fin de revisar los procesos de trabajo planteados por el personal de las distintas disciplinas.

16 Estas entrevistas fueron parte de la recolección de información para los procesos diagnósticos de todas las oficinas regionales de la OAPVD, ejecutadas en el 2017.

17 Talleres ejecutados en el 2017, con todo el personal por disciplinas.

18 Esta información se encuentra contenida en cada uno de los diagnósticos de las oficinas regionales de la OAPVD.

7. Revisión del avance de la propuesta por parte del equipo de proyecto (las áreas de Criminología, Derecho, Psicología y Trabajo Social).

### V. Ventajas de la propuesta:

- La estandarización garantizará que todas las víctimas independientemente de la sede en que sean atendidas, recibirán un abordaje completo, lo cual mejorará la calidad del servicio que presta la OAPVD.
- De igual forma si la persona profesional que brinda el acompañamiento detecta la necesidad de profundizar en la intervención de alguna disciplina, cuenta con la indicación de remitir con prioridad según corresponda.
- Sin importar la disciplina, la víctima recibirá orientación y contención básica en todas las áreas, dado que la propuesta recopila las experiencias que los distintos profesionales han detectado en la ejecución de estos procesos, como una manera de reproducir el conocimiento aprendido.
- La propuesta es un material de consulta tanto para el personal actual de la OAPVD, como para el personal de nuevo ingreso, a fin de que cuente con insumos para la realización de esta intervención.
- La guía propuesta está pensada de acuerdo con la recomendación que el personal profesional indicó como tiempo mínimo previo para la preparación de una persona víctima o testigo para un acompañamiento, de ahí que comprende dos sesiones.
- La presente propuesta permitirá abordar de forma integral a la persona víctima o testigo que participa en una diligencia judicial, minimizando la revictimización, al tiempo que se brinda un servicio de mayor calidad por parte de la OAPVD.

### 3. Objetivos de la guía:

Seguidamente se detallan los objetivos de la “Guía para el abordaje de acompañamiento a diligencias judiciales”:

#### Objetivo general:

Fortalecer los procesos de preparación y acompañamiento a diligencias judiciales que se desarrollan desde la OAPVD, mediante la ejecución de estrategias claves que permitan a las personas usuarias el ejercicio pleno de sus derechos, con el fin de minimizar la victimización secundaria que enfrentan dentro del proceso penal.

#### Objetivos específicos:

- a. Definir los instrumentos de cotejo y registro de los procesos de acompañamientos desarrollados desde la OAPVD.
- b. Desarrollar una herramienta de abordaje de preparación y acompañamiento para uso del personal de la OAPVD, que contemple estrategias interdisciplinarias previas, durante y post acompañamiento, para una atención integral de la persona usuaria.

#### Objetivos del proceso de acompañamiento:

- a. Proporcionar a las personas usuarias información concreta y práctica sobre sus derechos como parte del proceso penal.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

- b. Prevenir y reducir al mínimo la probabilidad de revictimización hacia las personas usuarias dentro de los procesos asociados a las distintas etapas de la causa penal.
- c. Considerar las condiciones de vulnerabilidad, así como los factores de riesgo de las personas atendidas, con el fin de desarrollar estrategias preventivas en los procesos de acompañamiento a diligencias judiciales.
- d. Identificar necesidades especiales de las distintas poblaciones con que se interviene a fin de realizar las coordinaciones necesarias para adaptar en la medida de las posibilidades las condiciones del entorno judicial a los requerimientos de la persona víctima o testigo.
- e. Acompañar a la persona en sus emociones, temores y vivencias frente a la proximidad de algún acontecimiento judicial (exhumaciones, audiencias judiciales, reconocimientos, etc.) y en espacios grupales a corto o mediano plazo, a fin de evitar la vivencia íntima de soledad de quienes están expuestos a experiencias traumáticas.
- f. Establecer un contacto humano reconfortante, seguro, confiable y disponible a lo largo del proceso penal.
- g. Establecer coordinaciones entre miembros de la familia, instituciones, comunidad, despachos judiciales, etc, para la generación de estrategias de abordaje integral y contención.
- h. Identificar y reforzar los recursos propios de la persona víctima o testigo, procurando el desarrollo de sus propias capacidades.
- i. Apoyar y dar sugerencias prácticas de cómo familiarizarse con el formato de las audiencias, cómo hablar con sus familiares de temas que antes no habían conversado y tratar de dar una secuencia mental a su relato.

### 4. Perfil de la persona profesional que realiza el proceso de acompañamiento:

- La persona profesional debe tener claridad con respecto a la diligencia y conocimiento sobre el procedimiento que deberá hacer la persona usuaria previo a realizar el acompañamiento.
- Quien realiza el acompañamiento, además debe proyectar confianza y seguridad, en ningún momento se mostrará nervioso (a) ante la diligencia.
- Apropiarse del tiempo para la diligencia, solicitar tiempo ante la autoridad judicial solicitante en caso de ser necesario.
- Es una responsabilidad de la persona profesional que acompaña, intervenir durante la audiencia en favor de los derechos de la víctima
- El personal profesional que realiza el acompañamiento debe estar capacitado para realizar el abordaje
- Quien acompaña debe tener una escucha activa y prestar atención con todos los sentidos, interés por los mensajes verbales y no verbales como postura, lentitud o rapidez de sus movimientos, aspecto, tono de voz, mirada, considerando significativos estos indicios.
- La persona profesional debe comprender las particularidades de la persona, lo que permitirá adaptar y adoptar estrategias de acompañamiento individuales para esa persona o grupo en particular. Escuchar el relato y entender cómo los hechos impactan la vida de la víctima y su familia, incluye escuchar la percepción que esta persona tiene del mundo real y cuál es su imaginario cultural.
- Comprender y sentir (con y como la otra persona), es parte del proceso empático.
- Manejar el silencio, a la mayoría de las personas les resulta difícil soportar el silencio durante la intervención, sin embargo, el silencio puede comunicar una variedad de sentimientos: hostilidad, deseo de ser aceptado o comprendido, de ser entendido sin palabras, de formar una sola persona con el otro, o suscitar interés o preocupación.

### 5. Proceso de acompañamiento:

A continuación, se desarrollan 5 etapas para el abordaje de acompañamientos a diligencias judiciales desde la OAPVD, los cuales se deberán ejecutar de preferencia y de acuerdo a las posibilidades en al menos dos sesiones previas a la diligencia judicial señalada.

Para el cotejo de esta intervención se recomienda el uso de una tabla con los criterios a explicar a la persona usuaria en cada etapa, de manera que la persona profesional contemple estos ítems en el desarrollo de la intervención sin necesidad de ejecutar una constancia adicional al proceso de abordaje.

A partir del primer contacto con la persona usuaria, se debe utilizar un lenguaje sencillo, puntual y claro, teniendo en cuenta las particularidades de las poblaciones que se atienden; incluso tomando en cuenta condición de alfabetización, nivel de escolaridad, diferencias culturales (por ejemplo: la necesidad de un intérprete para las poblaciones indígenas) o de accesibilidad de la información (en el caso de personas con alguna condición de discapacidad).

#### 1. Recibiendo la citación .

- Una vez que la persona usuaria recibe citación a la diligencia judicial (ya sea entregada personalmente o por medio de llamada del despacho correspondiente), de igual forma, podría suceder que la persona profesional de la OAPVD se entere del mismo mediante seguimiento de la causa penal, se procederá a la programación de una cita a la persona usuaria de preferencia un mes antes del señalamiento.
- Comúnmente mediante referencia a la OAPVD es la Fiscalía, el Juzgado Penal o el Tribunal de Juicio quien solicita el acompañamiento a la diligencia judicial, incluso podrían presentarse solicitudes de acompañamiento de forma espontánea; en dichas circunstancias la denuncia es la herramienta fundamental para conocer los hechos sin revictimizar a la persona.
- En la primera llamada telefónica por parte de la OAPVD, se le explicará a la persona que la citación emitida por parte del despacho judicial correspondiente, es una orden directa de una autoridad judicial para que se presente en el tiempo y lugar establecidos previamente.
- Se le recordará que el hecho de faltar a su cita con dicha autoridad, expresa irrespeto y desobediencia a la misma, así que es muy importante que informe a la persona representante del Ministerio público, si tiene limitaciones para asistir a la diligencia es imperante que el personal de la OAPVD las conozca a fin de valorar si a través de los servicios de la OAPVD se le puede apoyar.
- Además, se le explicarán de forma breve los servicios de la OAPVD y se le ofrecerá acompañamiento a la diligencia, acotando que es un derecho, el cual depende de su voluntad. De igual forma se le indicará que puede asistir a la diligencia acompañada de una persona de confianza.
- Es importante que la persona usuaria conozca estos detalles (aunque sea vía telefónica), para que en caso de inasistencia (por alguna circunstancia o desinterés) a la cita de abordaje previo de acompañamiento con la OAPVD, tenga conocimiento de la seriedad de la diligencia para la cual ha sido convocada. Esta información puede ser suministrada nuevamente de forma personal el día de la cita con la persona profesional que lleva el caso.

#### 2. Se debe tener en cuenta que .

Días u horas antes de la cita con la persona usuaria para el inicio del abordaje de acompañamiento, se deberá corroborar la fecha del señalamiento, hora y despacho donde será realizada la diligencia judicial.

De ser posible, se deberá conversar con la persona representante del Ministerio Público, para determinar si requiere transmitirle alguna información relevante a la persona víctima o testigo. Se considerarán las herramientas tecnológicas, como mensajes de texto y correo electrónico para mantener informada a la persona.

La persona profesional de la OAPVD deberá tener acceso a la denuncia y conocer los hechos por los cuales se requiere acompañamiento a la diligencia, esto disminuirá la revictimización.

Tome en cuenta que la sensibilización es fundamental para llevar a cabo esta intervención, preferiblemente, la persona usuaria deberá ser abordada previamente por la persona que la va acompañar, o al menos conocer de manera física al personal que va a estar ese día en la diligencia judicial.

Lo anterior permitirá desarrollar un proceso empático con la persona víctima o testigo, la persona profesional tiene que procurar la identificación tanto de necesidades como de características sociales, culturales, económicas, religiosas, capacidades especiales y limitaciones con respecto al lenguaje, que presente la persona usuaria; de manera tal que mediante técnicas socioeducativas se transmita la información que la persona precisa para el acompañamiento.

Observe cuidadosamente el lenguaje no verbal, los gestos o expresiones de la persona atendida le indicarán sentimientos de temor, tristeza o ansiedad; condiciones claves para la intervención en las etapas siguientes.

### 3. Preparándonos para el acompañamiento .

Esta etapa se divide en dos sesiones o fases, a fin de iniciar el abordaje de acompañamiento y su posterior juego de roles, en algunos procesos prácticos (por razones de tiempo) dentro de la OAPVD, estas dos etapas podrían desarrollarse como una sola.

Recuerde que entre más información de la diligencia posea la persona usuaria, menor será su nivel de ansiedad, incluso dependiendo de las características de la persona y el tipo de delito, podría ser necesario volver a repetir en la segunda sesión la información de la primera.

#### a. Primera fase:

- Observe la condición en que se presenta la persona a la cita (aparición acorde a su edad, ubicación temporal - espacial, condiciones culturales u otras relevantes para tomar en cuenta durante el abordaje).
- Explore el conocimiento que la persona tiene del proceso (delito) por el cual la persona atendida requiere el acompañamiento, indicarle a la persona que debe recordar aspectos de modo, tiempo, lugar y personas implicadas, todo en orden cronológico.
- Consultar si ya antes ha pasado por algún proceso penal y de qué tipo.
- Consulte si tiene presiones externas que estén influyendo en su participación en el proceso y ahonde en la existencia de amenazas o indicadores de riesgo tanto sociales como de letalidad.
- De identificarse indicadores de riesgo para el desarrollo de la vista, diligencia, audiencia o juicio; una vez terminada la sesión proceda a coordinar acompañamiento con Uprov para el día de la diligencia; tenga en mente que para ciertas diligencias se puede recomendar a la autoridad solicitante el uso de la tecnología de video conferencia<sup>19</sup>, siendo otra herramienta para minimizar el riesgo.
- El lugar de espera: el personal de la OAPVD procurará que la persona víctima o testigo espere a ser llamada por la autoridad judicial, en una zona privada, tranquila e independiente al lugar donde se encuentre la persona imputada o

19 Ver procedimiento de coordinaciones con UPROV y coordinación de video conferencias en Manual de procedimientos de la OAPVD.

los familiares de esta. Se deberá recomendar a la persona usuaria que asista acompañada a la diligencia (por alguna persona de confianza que genere apoyo y contención), detallando que a la sala de la audiencia deberá ingresar sola con la persona profesional de la OAPVD y que una vez brindada su declaración no podrá tener contacto con el resto de los testigos, hasta el final de la recepción de los testimonios (considere que la Uprov solamente traslada a la persona víctima y no a las personas acompañantes).

- Sobre el contexto donde se va a celebrar la diligencia judicial (la sala del juzgado o tribunal), describa la misma con apoyo de herramientas audio visuales (dibujos, esquemas videos), indique cuál es la silla donde la persona se sentará a participar de la diligencia, ubique la posición de las personas juzgadoras (jueces o juezas) y la ubicación tanto de la Defensa, de la persona representante del Ministerio Público, como de la persona imputada; estas acciones tienen como objetivo que la persona atendida tenga una idea del lugar, permitiendo que a su vez gane confianza. En caso de tratarse de delitos sexuales o violencia de pareja se podría solicitar a la persona representante del Ministerio Público que consulte a la persona juzgadora la posibilidad de recibir el testimonio de forma privada (o sea que la persona imputada salga de la sala y el público también).
- En relación con la estabilidad emocional de la persona usuaria es fundamental trabajar el miedo, autoestima, seguridad, para que la persona referida se sostenga en el proceso, incluso se puede practicar con esta, algunas técnicas de respiración.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

- Acerca del papel de las personas participantes explique ampliamente:

Personal de la OAPVD	Representante del Ministerio Público	Representante de la Defensa	Persona (s) juzgadora (a)	Persona víctima o testigo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se ubicará de preferencia contiguo a la persona usuaria, impidiendo la visibilidad de la persona imputada.</li> <li>● No puede hacer intervenciones en la diligencia a menos que la persona juzgadora lo solicite.</li> <li>● Apoyará en todo momento a la persona usuaria a nivel emocional.</li> <li>● Le dará indicaciones a la persona usuaria para controlar la respiración en caso de ser necesario.</li> <li>● Si se requiere, puede solicitar a la persona juzgadora un momento para estabilizar a la persona usuaria, ir al baño, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esta persona es la encargada de esclarecer la verdad.</li> <li>● Posterior a la juramentación de la persona usuaria, esta persona iniciará el interrogatorio.</li> <li>● Guiará su declaración con respecto a los hechos denunciados.</li> <li>● Preguntará detalles de hechos, lugares, personas, vestimentas para sustentar la declaración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esta persona es quien defiende a la persona imputada.</li> <li>● Continuará el interrogatorio con preguntas que generen duda o respalden su teoría de los hechos.</li> <li>● No debe preguntar aspectos que ya fueron narrados anteriormente.</li> <li>● No está atacando a la persona víctima o testigo, es parte de su labor hacer tales preguntas, que generalmente van a molestar a la persona que declara.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pueden participar una o varias personas juzgadoras, dependiendo de la diligencia y el delito.</li> <li>● Esta persona preside la diligencia, lleva el orden de la palabra, toma notas y también realiza preguntas sobre detalles específicos.</li> <li>● Esta persona juramentará a la persona víctima o testigo al inicio de la diligencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Es la prueba más importante del proceso.</li> <li>● Una vez juramentada, debe responder con respeto, las preguntas del Ministerio Público, la Defensa y las personas juzgadoras.</li> </ul>

Elaboración propia con datos del proceso de validación diagnóstica de todas las oficinas de la OAPVD, febrero a mayo 2018, Poder Judicial – Costa Rica.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

Un dato importante a evidenciar ante la persona atendida es que todas las partes de este proceso, son personas, son seres humanos que tienen sentimientos y pese a que no pueden expresar sus emociones (por la formalidad del acontecimiento), el sistema judicial es operado por personas como ella y como quien la atiende.

- El personal de la OAPVD deberá explicar a la persona atendida algunos detalles tecnológicos de la diligencia, por ejemplo: que la sesión será grabada en audio y video, que deberá responder las preguntas dirigiéndose a las personas juzgadoras, acercando su boca al micrófono para que todo quede grabado de forma clara; también se deberá explicar que cualquier falla en la grabación podría implicar la necesidad de repetir de forma total la diligencia.
- Uno de los detalles que no se deberá olvidar es la presencia de la persona técnica judicial que dará soporte a la grabación (si es que la hay). Sobre este aspecto también se deberá indicar a la persona atendida que pronuncie adecuada y lentamente las palabras, ya que todas las demás personas participantes en la sala estarán tomando nota.
- El personal profesional de la OAPVD recomendará detalles sobre la vestimenta a la persona atendida, es de suma importancia que se presente con ropa cómoda, pues gran parte de su participación se hará sentada en una silla, de preferencia que vista pantalón largo, dado que algunas salas tienen aire acondicionado y debido a la condición climática del país predomina el clima caliente (las personas no están acostumbradas al aire acondicionado), incluso se puede recomendar que lleve un “sweater” o chaqueta, aunque la diligencia sea de día.
- En este punto la persona profesional identificará si existe alguna dependencia económica y emocional hacia la persona imputada y su influencia en la declaración de la persona testigo, procurando buscar soluciones a corto plazo sobre esta condición.
- Si la persona profesional que realiza el abordaje de acompañamiento detecta la necesidad de remitir a otra área dentro de los servicios que brinda la OAPVD, para profundizar en atención psicológica, legal, en trabajo social o criminológica, referirá al área que corresponda a fin de que sea atendida previo a la diligencia.
- Indagar sobre las necesidades fisiológicas de las personas usuarias previo al acompañamiento, así como determinar si la persona requiere algún tipo de medicamento, vestimenta, ayudas auditivas o visuales, etc. Tales situaciones se comunicarán a la autoridad competente.
- Sobre la juramentación, esta se realiza en concordancia al artículo 204 del Código Procesal Penal, para las declaraciones en juicio o anticipos jurisdiccionales de prueba, la persona atendida tiene que saber que está obligada a decir verdad en toda su declaración y tiene que conocer las consecuencias que acarrea brindar un falso testimonio ante la autoridad judicial. Se le explicará a la persona que es un procedimiento propio de la diligencia y que debe sentirse temerosa al respecto.
- Se explicará a la persona usuaria sobre la posibilidad de postergar o declarar varias veces, en caso de existir algún error en el proceso.
- La declaración: es de suma relevancia explicar a la persona usuaria que este preciso momento es su oportunidad de ser escuchada, que su declaración en juicio es la prueba principal para resolver el delito, que viene a depositar en manos de las personas juzgadoras su caso y que una vez que salga de la sala sentirá como si se quitara un peso de encima. Se le explicará a la persona usuaria que las personas juzgadoras no conocen los hechos, por eso es importante contar con el mayor lujo de detalles los hechos sucedidos.

El personal de la OAPVD deberá hacer hincapié en la importancia de decir solamente la verdad, si la persona que declara no conoce algún hecho sobre el cual se le está consultando, no deberá mentir, ni suponer el desenlace de

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

ninguna circunstancia; a la persona usuaria se le motivará para que haga su mejor esfuerzo en recordar los detalles, pero, en caso de no conocer, tiene la posibilidad de indicar que no sabe. Si no recuerda alguna fecha en específico la persona víctima o testigo puede hacer aproximaciones, haciendo referencia a eventos que recuerde cercanos a la fecha que se le consulta, por ejemplo: celebraciones de navidad, año nuevo, semana santa, días feriados, etc.

Se informará a la persona usuaria que debe responder a las preguntas generales del procedimiento y responder a las preguntas que le realicen las personas representantes de ambas partes (en el orden correspondiente) o incluso a las personas juzgadoras. Se aclarará que durante la diligencia una de las personas del tribunal es la que preside mientras otras toman nota, también, es común que conversen y se comuniquen entre ellas.

La persona usuaria estará atenta y concentrada al interrogatorio, sin embargo, en caso de no entender alguna pregunta, podrá solicitar que se la repitan o manifestar que no entendió la misma. Para el desarrollo de las respuestas la persona puede tomar todo el tiempo que considere necesario, incluso tiene la libertad de solicitar tiempo para ir al baño, expresar sentimientos (llorar) e indicar que no se encuentra en condiciones de continuar con el interrogatorio.

Cuando esté frente al interrogatorio de la Defensa, se le puede recomendar a la persona atendida que respire profundo antes de dar cada respuesta, de esta forma apaciguará sus nervios, oxigenará el cerebro y dará espacio a alguna persona que desee refutar la pregunta.

En el proceso de declaración, la persona víctima o testigo evitará entrar en discusiones con las personas juzgadoras o alguna de las partes, deberá responder lo que se le solicita y no hacer referencia a declaraciones de otros testigos. Además, la persona profesional de la OAPVD, no le puede dar consejo ni indicar qué responder sobre las distintas interrogantes.

- Algunas estrategias para la credibilidad del testimonio son: pensar las respuestas antes de decirlas, tratar de ordenar la información en orden cronológico al momento de declarar, hablar de forma llana y sencilla, es importante controlar el tono de voz, el volumen y ritmo, incluso la articulación de su relato; se recomendará a la persona que se refiera a las cosas o partes del cuerpo con las palabras con que ella las conoce, que no intente usar términos que no conoce porque pueden alterar el significados de aquello que desea expresar. La persona víctima o testigo, también deberá cuidar su lenguaje no verbal al momento de rendir declaración.
- La persona que declara deberá contestar las preguntas siempre dirigiéndose al tribunal, aunque sean otras personas quienes hayan preguntado, procurando de contestar despacio e indicando el nombre, sobrenombre, parentesco de la persona y si está en la sala indicar vestimenta, contextura u otras características que permitan la identificación inmediata.
- Se terminará la sesión reforzando la importancia de su participación y agradeciendo su atención sobre lo antes expuesto, asimismo la persona profesional de la OAPVD asignará cita para la siguiente sesión días previos al acompañamiento.

### **b. Segunda fase:**

- Esta sesión se realizará de preferencia una semana antes de la diligencia, en esta etapa se consolidará la información trabajada en la sesión anterior, pero proporcionándole a la persona atendida la posibilidad de realizar visita a la sala de audiencia, cámara de Gesell o sala de juicio según sea el caso; para el desarrollo de una actividad como juego de roles (de no poder desplazarse a la sala o esta se encuentra ocupada, se pueden utilizar herramientas audiovisuales para la explicación).

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

- Al finalizar la explicación se consultará a la persona si entendió todo lo explicado y que retroalimente a la persona profesional de la OAPVD con lo aprendido.
- Si se realizaron coordinaciones para apoyo con Uprov, confirme la participación del personal de dicha unidad y explique a la persona usuaria la labor de estos agentes antes, durante y posterior a la diligencia.
- Si se detectaron situaciones de riesgo es importante realizar recomendaciones de seguridad (desde el área de criminología) para el momento de la diligencia, procurando aclarar dudas y solicitando retroalimentación de lo entendido.
- Nuevamente la persona profesional de la OAPVD en esta sesión consultará a la persona representante del Ministerio Público, si requiere informar algún detalle a la víctima o testigo, en caso de no haber podido contactarla la sesión anterior.
- Consulte a la persona usuaria si presenta limitaciones económicas, permisos laborales, de horarios de autobuses para presentarse a tiempo a la diligencia, procuren encontrar en conjunto alguna alternativa.
- Consulte a la persona víctima o testigo si desea ser acompañada de forma presencial el día de la diligencia o si desea ser acompañada por un familiar o persona de confianza, respetando siempre la autodeterminación de la persona.
- Recomiende a la persona usuaria hacer ejercicios de respiración la noche anterior y el día de la diligencia tomar algún té o relajante natural antes de salir de su casa. Asimismo, recuérdale traer una botellita de agua, confites, pañuelos desechables y bolas de foam anti estrés, si está dentro de sus posibilidades.
- Sugiera a la persona usuaria que comente al final de su declaración las situaciones de amenazas a las cuales estuvo expuestas (si es que las hubo), así como las afectaciones que el delito trajo a su vida (consecuencias económicas, emocionales, de relaciones familiares, de salud, entre otras).
- Para culminar la sesión, evacúe las consultas de la persona usuaria, acuerde con la misma encontrarse en algún lugar estratégico al menos media hora antes de la diligencia para afinar detalles.
- Para evitar la improvisación, el personal profesional preparará de antemano todas las coordinaciones (con fiscalía, Uprov, juzgados, etc) para el día de la diligencia. Las visitas a la sala de audiencias no están demás, incluso la persona podría sentarse en la silla de declaración para crear familiaridad con el lugar.

### 4. Llegó la hora .

- El día del acompañamiento, asegúrese de informar a la autoridad solicitante que la persona víctima o testigo se encuentra en la OAPVD y los medios para llamarla a declarar una vez iniciada la diligencia, incluso se podría llevar la cédula de identidad de la persona, al despacho solicitante sin tener que trasladar a la persona para tal efecto.
- Si no se ha dado una preparación previa, la persona profesional podrá solicitar a la autoridad judicial tiempo a fin de rendir una rápida explicación a la persona ofendida sobre la diligencia, el objetivo de la misma y la preparación emocional.
- Cerciorarse de que la persona usuaria haya pasado por la primer fase del proceso de acompañamiento (el antes); si la persona no fue intervenida previamente, es necesario realizar al menos la explicación de la dinámica y objetivo

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

de la diligencia. Si la persona usuaria tuvo la preparación previa, explorar posibles dudas y realizar un trabajo de orientación.

- Si es una persona víctima de algún delito sexual o violencia doméstica, se recomendará a la persona representante del Ministerio Público, que se reciba su testimonio de forma privada.
- Si es un caso donde se han dado indicadores de riesgo, es importante informar al personal de seguridad del edificio, para que estén atentos en caso de alguna llamada de urgencia, también es importante informar al personal de seguridad si se encuentran familiares de la persona imputada o acompañantes de esta última.
- Estrategias que puede implementar la persona profesional de la OAPVD para atender los primeros auxilios psicológicos, llevar una botellita de agua, confites, pañuelos desechables y bolas de foam anti estrés. Se puede acordar con la persona atendida alguna señal que indique que requiere este tipo de intervención, por ejemplo: que la persona usuaria le tome la mano.
- Procure mantener a la persona víctima o testigo en lugar privado, alejado de la persona imputada o familiares de esta última.
- La persona profesional de la OAPVD, deberá portar su carné institucional en un lugar visible, ya que en algunos casos la persona juzgadora le pedirá que se identifique.
- Al ingresar a la sala donde se desarrollará la diligencia, el personal de la OAPVD procurará colocarse en una silla contiguo a la persona atendida, deberá cuidar el lenguaje corporal (no hacer gestos o expresiones sobre las manifestaciones de alguna de las personas participantes), no utilizará el celular y estará atento a la condición emocional de la persona que acompaña.
- Durante la diligencia, la persona profesional debe de proyectar confianza, seguridad y apropiación con respecto a la diligencia que se encuentra realizando, transmitiendo lo anterior a la persona usuaria.
- Si la persona sufre descompensación emocional, la persona profesional mediante el representante del Ministerio Público solicitará se suspenda la realización de la diligencia para brindar contención o primeros auxilios psicológicos según corresponda.
- En caso de que la persona juzgadora se dirija al personal de la OAPVD, consultado el estado emocional o de riesgo de la persona víctima o testigo, con respeto la persona profesional de la OAPVD que acompaña responderá que nuestra valoración no es pericial y en caso de existir riesgo se limitará a responder en que programa se encuentra la persona atendida, haciendo mención de la confidencialidad que dicta la Ley 8720 sobre estos casos.
- En caso que la persona que está siendo acompañada requiera intervención en primeros auxilios psicológicos, recuérdale que respire adecuadamente, permítale expresar sus sentimientos y si es necesario solicite a la persona juzgadora un espacio para estabilizar a la persona usuaria.
- Cuando termina la declaración de la persona testigo (en caso de juicio), la persona juzgadora le ofrecerá la posibilidad de quedarse a presenciar el resto de la diligencia; en estos casos el personal profesional de la OAPVD le recomendará que se retire para evitar que se exponga a situaciones de revictimización, sin embargo, se respetará la decisión de la persona usuaria.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

- Al finalizar la diligencia la persona profesional de la OAPVD que realizó la diligencia, completará la constancia respectiva en el sistema, anotará detalles importantes y recabará la firma de la persona atendida.
- El personal profesional de la OAPVD velará porque la víctima no se exponga a situaciones de riesgo en tanto se encuentre dentro del proceso de acompañamiento.

### 5. ¿Y después, que sigue?

- Terminada la declaración, reconocimiento, anticipo, audiencia o diligencia, se trasladará a la persona a un lugar privado donde se conversará acerca de sus sentimientos, temores y preocupaciones con respecto a lo sucedido, se atenderán sus consultas o se indicará que una vez terminada la diligencia se conversará con la persona representante del Ministerio Público y se llamará posteriormente brindando la información solicitada. Se indicará que una vez terminada la diligencia se conversará con la persona representante del Ministerio Público y se llamará posteriormente brindando la información solicitada (siempre y cuando la persona lo solicite expresamente), esto dado que, algunas víctimas manifiestan que no desean saber más sobre el resultado de la diligencia.

Si la persona profesional que realiza el acompañamiento, detecta que la persona atendida requiere intervención en algunos de los servicios de la OAPVD (psicología, trabajo social, legal o criminología), inmediatamente coordinará la asignación de una cita de seguimiento con el área que corresponda.

- Posterior al acompañamiento, la persona profesional de la OAPVD, consultará a la persona atendida cómo regresará a su casa, identificando posibles situaciones de riesgo al momento de la salida del lugar, esta profesional también buscará salidas alternas en el edificio para que la persona atendida se retire sin riesgo alguno.
- El despacho que requirió la presentación de la víctima a una diligencia judicial, deberá velar por el traslado de llegada y de salida de la misma. Excepto los casos que cuentan con expedientes activos en la OAPVD y siendo tramitados dentro del Programa de Protección. Igualmente sucede en los casos en los que la persona requiere alimentación o pago de pasajes.
- Luego de terminar la diligencia el personal de la OAPVD se retira con la persona a un lugar aparte y verifica cómo se encuentra, que dudas mantiene.
- Sobre el resultado de la diligencia (en la mayoría de los casos no se obtiene de forma inmediata), esto se le explicará a la persona atendida, indicándole que es función del personal del Ministerio Público (Fiscalía) informar a las personas usuarias sobre el resultado de la diligencia judicial. De igual manera, la persona atendida tiene el derecho de contactar a la persona representante del Ministerio Público de manera personal o por teléfono para conocer el resultado del procedimiento, siempre respetando el plazo recomendado para tal efecto. La OAPVD dará seguimiento a dicho resultado (a solicitud de la persona atendida) y se estará comunicando en cuanto se tenga la información.
- Una vez obtenido el resultado de la diligencia, la persona profesional de la OAPVD llamará a la persona usuaria para brindarle la información vía telefónica o le asignará cita en caso de ser necesario, procurando no prolongar la cita (en ese momento podría nuevamente actualizar datos de la víctima para poder contactarla posteriormente).
- Recuerde que el proceso penal no termina con la sentencia, en la etapa de ejecución de la pena, la persona usuaria también tiene el derecho de ser remitida a cualquiera de los servicios de la OAPVD que requiera; de ahí que una vez terminada la intervención se le debe indicar a la persona que en caso de requerir nuevamente los servicios puede contactar a esta oficina (para ellos se le recordarán los teléfonos de contacto).
- De detectarse alguna necesidad la persona profesional tendrá la potestad de realizar la referencia a CCSS, Oficinas de la Mujer, etc; para que la persona pueda recibir el apoyo que requiera.

### 7.5. Acompañamientos a otras instituciones:

Los acompañamientos a otras instituciones se generan por diversa naturaleza, mismas que están relacionadas con la estrategia de atención, algunas como: visitar al Imas, Inamu, Mep, CCSS, Cencinai, Ina o las que ejecutan por una necesidad particular de la de la persona usuaria, por ejemplo: traslado al Ice, hospitales, entidades bancarias, oficinas de instituciones privadas, etc.

### 7.6. Procedimientos de Actuación Interinstitucional de Equipos de Respuesta Rápida para la Atención Integral de Víctimas de Violación Sexual en las primeras 72 horas de ocurrido el delito:

#### Intervención de la OAPVD:

Se acude ante la solicitud de instancia correspondiente, se trabaja en la contención emocional inmediata de la persona víctima, se realiza preparación y empoderamiento para la toma de denuncia, se explica desde el enfoque socioeducativo la adherencia al tratamiento de antirretrovirales y hacer acompañamiento al hospital, OIJ, Medicatura Forense, entre otros que se requieran. De la misma manera se explora si la persona requiere ser atendida desde el programa de Protección y hacer la entrevista de valoración de riesgo o si es requerida la utilización de una medida extraprocesal excepcional. Asimismo, el programa de Atención se ofrece si no existe una situación de riesgo.

El abordaje de esta población se debe realizar en apego a las directrices institucionales<sup>20</sup> y con el uso de los instrumentos destinados para tal efecto<sup>21</sup>.

### 7.7. Cooperación Interinstitucional:

Con el fin de prestar un servicio eficiente y de calidad a la persona usuaria por parte de las personas profesionales del programa de Atención y a raíz de la naturaleza de las diferentes estrategias que se implementan para cumplir con un plan, es fundamental la constante coordinación entre las diversas instituciones públicas y privadas. El artículo 14 de la ley 8720 establece:

“La víctima del delito tendrá prioridad en la atención de sus necesidades de atención a la salud o frente a trámites o gestiones en cualquier dependencia del estado, relacionada con su condición. Las autoridades públicas también están obligadas a colaborar con la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público, dándoles prioridad a sus solicitudes relacionadas con medidas de protección o atención para la persona bajo protección, así como a tomar las medidas para que exista confidencialidad respecto de la información relacionada con el cumplimiento de las funciones de esta ley”

20 Memorándum 06-OAPVD-2019, Oficio N° 1439-19, de la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia (San José, 11 de febrero del 2019) y Circular 43-19, de la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia (San José, 18 de marzo del 2019).

21 Boleta de Control para la atención a Personas Víctimas de Violencia Sexual, Instructivo para el llenado de las Boletas de Registro en el marco del “Programa Interinstitucional de Atención Integral a Víctimas de Violación Sexual en las primeras 72 horas de ocurrido el evento” y Programa Equipos de Respuesta Rápida para la Atención Integral a Víctimas de Violación y Delitos Sexuales” (Secretaría Técnica de Género y acceso a la Justicia), por último el control ERRVV (formato de Excel).

La constante relación que se da entre las diferentes instituciones y la OAPVD ha hecho que se establezcan diferentes cartas de entendimiento, con el objetivo de brindar un servicio de atención integral, garantizando los derechos y disminuyendo la revictimización. En la actualidad se cuenta con acuerdos y lineamientos entre:

- Oficina Atención y Protección a la Víctima (OAPVD). – Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU).
- Oficina Atención y Protección a la Víctima (OAPVD). – Consejo Nacional con Persona con Discapacidad (Conapdis).
- Oficina Atención y Protección a la Víctima (OAPVD). – Hábitat para la Humanidad Costa Rica.
- Oficina Atención y Protección a la Víctima (OAPVD). – Hogares Crea.
- Oficina Atención y Protección a la Víctima (OAPVD). – Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO).

La OAPVD forma parte del entramado social interinstitucional, participa en la reproducción de las relaciones sociales, debido a ello la conformación y articulación de las redes sociales como un todo, debe considerar el contexto, y por ende las condiciones económicas, sociales y culturales.

Según Chadi (2000; 29) las redes sociales se clasifican en: red social primaria, red social secundaria y red social institucional; las personas y grupos sociales acuden a la red institucional cuando las necesidades no han podido ser resueltas por la red primaria y secundaria.

La red social institucional, en la cual se encuentra inmersa la labor de la OAPVD, está integrada por todas aquellas instituciones que brindan servicios educativos, servicios de salud, sistema judicial, instituciones de carácter asistencial del gobierno local, entre otros.

El trabajo en red desde la OAPVD consiste en articular de forma coherente, los servicios de las instituciones públicas, de las organizaciones comunales de base y las organizaciones no gubernamentales, a fin de lograr instrumentar estrategias transformadoras que garanticen los derechos de las personas afectadas por el delito; este trabajo implica la participación continua de la Oficina en espacios de coordinación a nivel local y nacional.

### 7.8. Talleres “Mujeres transformando su historia”

A partir de la comprensión del origen y dinámica de la violencia hacia el género femenino; la OAPVD, en particular las regionales de Pisav y Sede Central, impulsaron hace algunos años como buena práctica, la realización de talleres socioeducativos a mujeres víctimas de violencia en los delitos de la Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres, así como las mujeres usuarias del modelo Pisav, labor en la que se tiene como fin la promoción de procesos de empoderamiento.

Aunado a lo anterior, el incremento en el abordaje de mujeres víctimas de violencia, así como el reporte en crecida de femicidios en nuestro país, corresponden a aspectos que justifican la presente propuesta de trabajo, proyectando la necesidad de unificar y formalizar los talleres antes mencionados, en las sedes donde sea posible, mediante la implementación un modelo de intervención más sistematizado que llegue a replegarse como una metodología oficial en todas las oficinas del país, donde sea posible, al menos una vez al año. Para más detalles sobre el desarrollo de estos talleres, por favor solicite el documento: Taller: mujeres transformando su historia.



### 7.9. Justicia restaurativa:

Las personas profesionales de la OAPVD, brindarán información general del procedimiento de Justicia Restaurativa a las personas usuarias, tomando en consideración como mínimo los siguientes aspectos:

- Los principios rectores de la Ley de Justicia Restaurativa (No. 9582), son: accesibilidad, alto apoyo y alto control, confidencialidad y privacidad, inserción social, justicia pronta y cumplida, no contencioso, respeto a los derechos y garantías procesales, reconocimiento y reparación causado por el hecho delictivo, responsabilidad activa, supletoriedad, oralidad y voluntariedad.
- La OAPVD brindará atención, asistencia y abordaje integral y holístico a las personas destinatarias de la Ley que se constituyan en usuarias de este procedimiento, según lo establecido el artículo 6 bis de la ley 8720.
- El proceso comprende requisitos de admisibilidad y viabilidad, los cuales serán revisados por la Fiscalía y dependiendo del cumplimiento de estos, se procederá con la aplicación del procedimiento restaurativo.
- Casos excluidos de la Ley 9582:

“Quedan excluidos de la aplicación del procedimiento de Justicia Restaurativa los delitos de carácter sexual, los delitos sancionados en la Ley de Penalización de violencia contra las mujeres, excepto aquellos de carácter patrimonial, cuando no exista violencia contra las personas y aquellos originados en situaciones de violencia doméstica o intrafamiliar contenidos en el Código Penal, las infracciones penales a la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, así como lo relacionado con el crimen organizado y trata de personas, a excepción del artículo 77 Bis regulado en la Ley 7786, así como cualquier otra condición de vulnerabilidad que establezca la legislación nacional, que permita la aplicación del procedimiento de justicia restaurativa”. Lo anterior, según lo establecido en el párrafo final del artículo 14 de la Ley de Justicia Restaurativa (No. 9582).

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

La justicia restaurativa busca reinsertar ambas partes a la sociedad, tanto a la víctima, a través de un proceso en el que pueda realmente satisfacer sus necesidades de reparación, sea esa simbólica o no, adicionalmente ofreciendo a la persona ofensora un espacio para que se reintegre, repare el daño causado y continúe formando parte de la comunidad.

## VIII. Estrategias de abordaje según grupo poblacional:

El Poder Judicial tiene la responsabilidad social de asegurar el acceso real y efectivo a todas las personas y en especial a las que se encuentran en condición de vulnerabilidad, mediante un servicio de administración de justicia de calidad que responda correctamente a sus necesidades”, para ello la circular 117-2013 de La Corte Plena aprobó el Plan de Equiparación de Oportunidades para Poblaciones en Condición de Vulnerabilidad 2013-2017, antecedente relevante en el abordaje de las personas menores de edad.

Aunado a ello, en acatamiento a las circulares 182-05 del Consejo Superior del Poder Judicial y su reiteración en la Corte Plena mediante circular 35-14.

El acceso a la justicia debe tomar en cuenta el enfoque diferencial de las personas usuarias que se encuentran en especial situación de vulnerabilidad por lo que el presente documento integra un apartado específico para la atención de este tipo de poblaciones, dirigido a funcionarios y funcionarias de la OAPVD, como un instrumento fundamental para fortalecer las labores de la oficina en beneficio de las personas usuarias.

Antes de continuar, debe definirse el término “personas en condición de vulnerabilidad” como aquellas que, por razón de su edad, etnia, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

El objetivo es sensibilizar a los colaboradores de la oficina para que brinden una atención de calidad con visión integral y generar las condiciones necesarias para que la misma sea efectiva, facilitando el acceso a la justicia a estas personas.

A pesar de la existencia de oficinas judiciales especializadas, la experiencia adquirida a través de los años es que este tipo de poblaciones siguen siendo discriminadas por la sociedad y en algunas ocasiones las instituciones que procuran justicia los invisibiliza, no los guía y brinda tratos discriminatorios que los coloca como usuarios del sistema de justicia de segunda categoría.

A fin de brindar a estas poblaciones una atención especializada y de calidad deben tomarse en cuenta los siguientes principios fundamentales:

**No discriminación:** consiste en tratar a estas personas usuarias en términos de igualdad cuando ello no represente una desventaja por su particular condición de vulnerabilidad.

**No revictimización:** evitar cualquier conducta que revictimice, discrimine, humille o afecte la dignidad de las personas usuarias al momento de acceder a cualquier instancia de la administración de justicia.

**Acceso a la justicia diferenciada:** es el derecho de todas las personas para que, atendiendo su condición especial, puedan solicitar el reconocimiento de algún derecho y que su participación en algún proceso tenga una resolución justa, equitativa y dictada de manera pronta, cumplida y eficaz.

### 8.1. Abordaje a víctimas, testigos o intervinientes de delitos de delincuencia organizada:

El crimen organizado es un tema que afecta no sólo a la seguridad pública de la región, sino que, tiene impactos múltiples, de corto, mediano y largo plazo. Tiene impacto a nivel individual, en la medida en que hombres, mujeres y niños caen víctimas de las actividades delictivas y de la violencia que éstas generan. A nivel de las comunidades, particularmente de

aquellas que se ven sujetas al control violento o a los enfrentamientos armados entre grupos organizados rivales, emerge un entorno de miedo e incertidumbre que altera los hábitos y estilos de vidas de los ciudadanos, afectan su sensación de bienestar y satisfacción con la vida.

Hay evidencia de que las actividades ilícitas y el modus operandi de los grupos organizados transnacionales también inciden sobre la intención de emigrar. Ante la falta de respuesta por parte del Estado o de respuestas ineficientes, intermitentes, de corto plazo, las comunidades también pueden reaccionar tomando medidas colectivas extra-judiciales, desde linchamientos hasta la creación de grupos de auto-defensas o vigilantes (OEA, 2008).

En apego a la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (firmada en Palermo en el año 2000), Costa Rica crea la Ley Contra la Delincuencia Organizada 8754 (en el año 2009), en el artículo 1 interpreta como delincuencia organizada “un grupo estructurado de dos o más personas que exista durante cierto tiempo y que actúe concertadamente con el propósito de cometer uno o más delitos graves”.

El abordaje de las personas usuarias que intervienen en delitos de delincuencia organizada tomando en cuenta lo que cita la convención de Palermo en uno de sus párrafos “proteger de manera eficaz contra eventuales actos de represalia o intimidación a los testigos (familiares y demás personas cercanas) y víctimas que participen en actuaciones penales y que presten testimonio” (artículo 24, p 29, 2004), será indispensable mantener una comunicación directa y estrecha con la entidad que remita a la persona usuaria al programa de Atención, incluso una coordinación muy cercana con la policía judicial o administrativa y el personal del Ministerio Público a cargo del caso.

En primera instancia será imprescindible conocer la actividad a la que dedica la organización delictiva, número de integrantes, medios de transporte, nacionalidad, dimensión en sus zonas de actuación: local, regional, nacional, internacional, nombres de los miembros y posición jerárquica, importante conocer los antecedentes penales en los casos que cuente con dicha información y su situación jurídica actual, así como si cuentan con algún beneficio dentro de algún otro proceso penal. Relación dentro de la organización de la persona remitida al programa de Atención, además de su participación en el proceso penal.

Se deberá echar mano de todas las herramientas tecnológicas y legales con que cuenta la legislación nacional e internacional para minimizar la exposición de la persona usuaria y disminuir el riesgo o vulnerabilidad en que se pueda ver expuesta, como; la recomendación de anticipos jurisdiccionales de prueba, declaración por video-conferencia, la utilización de video llamada entre otros, con la debida gestión por escrito de la persona profesional encargada de atender a la personas ante el funcionario competente.

La persona profesional del programa de Atención en todo momento procurará no exponer por ningún motivo la identidad de las personas usuaria de los servicios, lugar de residencia, en el caso que se encuentre reubicada o con identidad protegida salvo las excepciones de ley.

En la imperiosa necesidad de que el despacho judicial solicitante manifieste que requiere la presencia de la persona usuaria en alguna oficina de los diferentes circuitos judiciales del país, el profesional encargado determinará a qué lugar se trasladará la persona usuaria, para que pueda conversar con la persona representante de la oficina solicitante, y mantener sin situaciones de riesgo a la persona usuaria, por ejemplo: otra oficina regional de OAPVD, oficina central de la Uprov, otros despachos o circuitos judiciales, motivando a los funcionarios solicitantes en que trasladen al lugar sugerido, para minimizar al máximo la situaciones que vayan a poner en riesgo de la persona atendida.

Si la posición de la entidad solicitante persiste es que la persona usuaria se traslade a un lugar que la podría exponer, se solicitará por escrito: fecha, hora, lugar de la diligencia a realizar y el motivo por el cual se deberá de trasladar a la víctima ha dicho lugar.

Es trascendental que personal profesional de OAPVD, Ministerio Público y el Organismo de Investigación judicial, mantengan en todo momento de manera confidencial; el nombre de la persona, dirección, medios de localización, etc.

### 8.2. Abordaje a personas con discapacidad:

Los Artículos 3 y 5 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo (Ley 8661, 2008, p 8 y 10) hacen referencia al principio de “No discriminación por razones de discapacidad”, este “promueve la eliminación de toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales”.

Por su parte, Las Reglas de Brasilia (2008, p 6) sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de discapacidad indica que los estados procurarán “establecer las condiciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad al sistema de justicia, incluyendo aquellas medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación”.

Las personas profesionales del programa de Atención, al momento de atender a una persona referida con algún tipo de discapacidad, deberán de cumplir con las necesidades especiales que requiera la persona en condición de discapacidad, con base en lo establecido en la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad y las reglas de acceso a la justicia y tutela efectiva de derechos de las poblaciones en condición de vulnerabilidad del Poder Judicial.

La Ley 7600 define discapacidad de la siguiente manera: “condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Ley 7600, 1996, p 6).

Se les ofrecerá información en formato accesible, comprensible y oportuno de acuerdo a la capacidad de la persona, sin importar, género, edad, región geográfica, idioma, entre otros. Fomentará los servicios de apoyo, ayuda técnica y los medios alternativos de comunicación en todas las diligencias relacionadas con el proceso penal, sobre todo en los casos de personas sordas, información adecuada a una persona no vidente, espacios físicos apropiados, el ofrecimiento de ayudas técnicas como: silla de ruedas, muletas, andaderas.

De agotarse las alternativas institucionales para la interpretación o comunicación con la persona con discapacidad, se coordinará apoyo con el Conapdis para el abordaje conjunto de la persona usuaria.

Asimismo, cuando existan requerimientos específicos para brindar atención integral a la persona con discapacidad en horario de disponibilidad, se consultará con la jefatura disponible a fin de identificar soluciones de acuerdo al caso.

Cuando se considere necesario, el personal profesional de la OAPVD coordinará el desplazamiento de la persona con discapacidad a las diligencias judiciales o propias del programa de Atención, también asegurarán que el espacio físico donde se atienda a la persona usuaria reúna las condiciones y facilidades necesarias mínimas de accesibilidad para garantizar una correcta y adecuada atención a esta población.

El personal de la OAPVD procurará que la persona usuaria con algún tipo de discapacidad esté acompañada por una persona de su confianza durante la diligencia, en caso que esta así lo indique o lo requiera.

Asimismo, realizará las coordinaciones necesarias a fin de evitar la revictimización de la persona, por ejemplo: reiteración de comparecencias judiciales de la persona con discapacidad en relación con un mismo asunto, fomentarán con las demás entidades judiciales la utilización de las herramientas tecnológicas existentes como: video-conferencias, cámaras de gessell, etc.

El personal de Trabajo Social de la OAPVD, ejecutará procesos de coordinación con el Conapdis (Consejo Nacional de Personas con Discapacidad), cuando se considere necesario de acuerdo los objetivos del plan de intervención en cada caso; tomando en consideración los distintos programas que ofrece dicha institución, las situaciones de abandono de la persona usuaria, los criterios de edad para la remisión de casos (personas mayores de 18 años y menores de 65 años) y los lineamientos establecidos en la carta de entendimiento de Conapdis y la OAPVD.

### **8.3. Abordaje de personas menores de edad (niños, niñas y adolescentes):**

El Estado costarricense como signatario de la Convención de los Derechos del Niño, adopta la tutela del “Interés superior de la persona menor de edad”, lo cual significa: “Toda acción pública o privada concerniente a una persona menor de dieciocho años edad, deberá considerar su interés superior, el cual le garantiza el respeto de sus derechos en un ambiente físico y mental sano, en procura del pleno desarrollo personal...”, según lo establecido en el artículo 5 del Código de la Niñez y de la Adolescencia.

Mediante la doctrina de la protección integral a la niñez y acorde con las normativas internacionales, se identifica a esta población como sujetos plenos de derechos con capacidad jurídica de gozar y actuar frente a las situaciones de violación de sus derechos, son a su vez sujetos plenos de protección estatal siendo que para cada institución tanto pública como privada (dentro del marco de sus competencias), deben considerar el Interés superior de la persona menor de edad, en la toma de medidas relacionadas con esta población.

Aunado a ello, en acatamiento a las circulares 182-05 del Consejo Superior del Poder Judicial y su reiteración en la Corte Plena mediante circular 35-14, asimismo de la Fiscalía General número 16-2007, 22-ADM-2008 y 11-ADM-2018, así como el artículo 55 de la Constitución Política, los artículos 13, 19, 107, 120, 122 y 123 del Código de la Niñez y Adolescencia, artículos 2, 3 inciso d), y el artículo 4 incisos k), l), m) de la Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia; en este apartado se puntualizan algunas estrategias de abordaje desde la OAPVD con respecto a esta población.

Las personas profesionales de la OAPVD al formar parte del personal del Ministerio Público, deberán desarrollar estrategias de abordaje y atención para las personas menores de edad, ajustadas a los principios de protección especial y de su interés superior; para ello se procurará la confidencialidad de la información e identificación de estas personas en la emisión de documentos a otras instancias.

De igual manera, tales profesionales deberán identificar necesidades especiales que requiera la persona menor de edad, por ejemplo: contar con espacio físico adecuado durante su atención, ofrecer alimentación en caso de ser necesario, tener a disposición materiales que le permitan a la persona abordada expresarse sin decirlo verbalmente, brindarles seguridad, empatía, entre otros.

Asimismo, se procurará ofrecer información oportuna en formato accesible y comprensible para la persona menor de edad, según lo establece el Código de Niñez y Adolescencia en su artículo 74

### Acciones de los equipos interdisciplinarios de la OAPVD:

- a. Si la persona menor de edad que se presenta a la OAPVD con una persona encargada, se procederá con la entrevista inicial, ambas personas expresarán su conformidad o no respecto a los acuerdos y objetivos de intervención.

Si habiéndose presentado la persona encargada existen “intereses contrapuestos” entre esta y el menor de edad, para definir si desea participar de la entrevista inicial, es decir, “cuando el interés de la persona menor de edad difiere con el de quien ejerce su autoridad parental” se procederá conforme al artículo 12 inciso a) párrafo 3 de la Ley 8720 el cual establece que corresponderá al Patronato Nacional de la Infancia (Pani) representar los intereses del (la) menor de edad.

Se procederá a solicitar al Pani, a través de una llamada al 9.1.1, la presencia de una persona profesional que participe en las diligencias de la OAPVD, en la entrevista y demás documentos elaborados se documentará el nombre y apellidos de esta persona profesional. Si la persona representante del Pani no acude se elaborará una constancia de incomparecencia, se procederá con la entrevista, posteriormente se enviará un oficio al Pani, informando sobre la diligencia.

En caso de que la persona menor de edad y su representante no acepten los servicios del programa de Atención, igualmente se enviará un oficio al Pani, en el que se deberá comunicar la situación detectada, los datos del mismo junto con los de la persona encargada, así como cualquier otra información relevante que compete a dicha entidad.

- a.2. Si es una persona menor de edad acude sin representante, se procederá de acuerdo a la normativa citada en el apartado a.1., del artículo 12 inciso a) párrafo 3 de la Ley 8720.

Bajo estas circunstancias, la solicitud al Pani se realizará a través de una llamada al 9.1.1, para que se presente una persona profesional en la OAPVD (se documentará el nombre y apellidos de este profesional). Si el representante del Pani no acude, se elaborará una constancia de incomparecencia, se procederá con la entrevista y posteriormente se trasladará al menor con el respectivo oficio a las instalaciones del PANI correspondientes. En horario extraordinario se coordinará su traslado al Departamento de Atención Integral (DAI), mediante el servicio 9.1.1.

- a.3. Los casos de menores de edad víctimas de delitos sexuales serán referidos al Pani y al Departamento de Trabajo Social y Psicología, en este último para que sean ingresados al Programa de Atención a Violencia Sexual Infanto Juvenil. De la misma manera serán referidos a dicho departamento aquellos casos de delitos sexuales y que sí ingresaron al programa de Atención y que requieren atención psicológica. Lo anterior, con fundamento en el artículo 6 inciso k) de la Ley 8720: “se coordinará con el Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, lo referente a la atención de personas menores de edad víctimas de delitos sexuales y otras formas de violencia, para que se incluyan en el programa que existe en dicho Departamento, para la atención de estas personas”.

En todos los casos deberá enviarse oficio al PANI para lo de su cargo.

- b. **Acciones de los (as) fiscales (as):**

Las personas menores de edad víctimas de delitos sexuales y de delitos derivados de la violencia intrafamiliar deberán ser referidas de inmediato por parte de los (las) fiscales al Departamento de Trabajo Social y Psicología con la finalidad que sean incorporados al Programa de Atención a Violencia Sexual Infanto Juvenil, según procedimiento de la circular 22-ADM-2008.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

En las investigaciones donde el (la) menor de edad se encuentre en riesgo (por delito sexual o cualquier otro delito), sea porque los hechos denunciados ocurren en el ámbito familiar, y éste no constituye un recurso idóneo para proteger al niño, niña o adolescente, por la existencia de intereses contrapuestos, o porque la persona menor de edad no tiene domicilio o no cuenta con apoyo familiar, el fiscal o la fiscalía debe de inmediato coordinar con la Oficina local del Pani. Según detalla la circular 22-ADM-2008.

Conforme al artículo 6 inciso k) de la Ley 8720 supra citado, las solicitudes de acompañamientos para audiencias de personas menores de edad víctimas de delitos sexuales u otras formas de violencia, deben canalizarse con el Departamento de Trabajo Social y Psicología, sólo en casos de excepción y siempre que se cuente con recurso humano disponible serán asumidos por la OAPVD, una vez atendido el caso se referirá a dicho departamento para lo correspondiente.

### Personas menores de edad sometidas a procesos de privación de libertad:

Las personas menores de edad víctimas o testigos de un delito, sometidas a procesos de penal juvenil, al igual que todas las personas víctimas, tienen acceso a la justicia; la Corte Plena mediante sesión del 14 de febrero del 2011, en Circular 65-2011 ordenó para la tramitación de los procesos penales juveniles, lo siguiente:

- Sensibilizar a las y los funcionarios judiciales en cuanto a la defensa de derechos fundamentales de las personas menores de edad víctimas y victimarios en el campo Penal Juvenil: para que estas personas reciban acompañamiento de personal profesional del Departamento de Trabajo Social y Psicología, salvo que por razones de conveniencia o a solicitud expresa de la parte interesada se disponga lo contrario. Asimismo, que los despachos judiciales simplifiquen los procedimientos existentes a las personas menores de edad víctimas, en especial utilizando un vocabulario sencillo y de fácil alcance para la comprensión de estas personas.
- Aplicar medidas procesales idóneas relacionadas con las personas menores de edad víctimas y victimarios en el campo Penal Juvenil: esto con el fin de asegurar la participación de estas personas en el proceso, velando por su derecho a la información e involucrando en la toma de decisiones a las personas menores de edad y sus representantes legales. De igual manera que las personas testigos y víctimas menores de edad en procesos penales juveniles se mantengan, de previo a su declaración, en un ambiente propicio, en todo caso separado de testigos(as) adultos(as) tratando de evitar cualquier tipo de injerencia o contaminación de su testimonio por parte de factores externos o de terceros.
- Implementar una adecuada organización y gestión judicial en el campo Penal Juvenil: referente a la asignación de medios económicos para cubrir gastos a fin de cumplir con los requerimientos procesales que les son impuestos; accesibilidad de la información a nivel informático, uso y acceso a tecnologías de video conferencias desde los distintos centros especializados de detención en materia Penal Juvenil y los despachos judiciales correspondientes que así lo requieran; sin perjuicio del respeto en todo momento al derecho a la privacidad y al principio de confidencialidad; por último que se faciliten lugares apropiados y adaptados a las necesidades particulares, donde se pueda atender adecuadamente en los despachos que tramitan la materia Penal Juvenil tanto a víctimas como a victimarios personas menores de edad, tendiendo a evitar en todo momento su revictimización.

Desde la OAPVD, se debe velar por el derecho de acceso a la justicia de las personas menores de edad sometidas a procesos de privación de libertad, de ahí la importancia en la generación de coordinaciones a lo interno de la institución, con la Dirección del Centro Penal y las demás instituciones involucradas en el abordaje particular de esta población.

Aunque no es común el abordaje de personas menores de edad sometidos a procesos de privación de libertad en el programa de Atención de la OAPVD, de surgir la necesidad de intervención, se debe proceder con la entrevista inicial tomando en cuenta los aspectos indicados anteriormente y velando por el ejercicio efectivo de sus derechos.

En las entrevistas de estas personas menores de edad el acompañamiento de la persona adulta que ejerza la autoridad parental es indispensable, en caso de no contar con esta figura se deberá coordinar con el Patronato Nacional de la infancia para que ejecute esta función.

Por último, se debe considerar que los centros penales cuentan con los servicios de Trabajo Social y Psicología, con los cuales se pueden coordinar acciones de seguimiento o remisión de los mismos.

### 8.4. Abordaje de personas de poblaciones indígenas:

El reconocimiento a la diversidad cultural significa respetar las diferentes formas de vida, en el abordaje de las poblaciones indígenas las personas profesionales de la OAPVD considerarán las características biológicas, psicológicas, sociales, culturales y espirituales, tanto de la persona atendida como de su familia, grupo o comunidad, reconociendo que tienen derechos colectivos, sociales y culturales; de ahí que todas las decisiones que se tomen en conjunto con la persona atendida respetarán el derecho a la identidad de la comunidad indígenas a la que pertenece.

Como referente de actuación para la atención de estas poblaciones, las “Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad” (2018, 20) establecen que: “en la celebración de los actos judiciales se respetará la dignidad, las costumbres y las tradiciones culturales de las personas integrantes de comunidades indígenas, conforme a la legislación interna de cada país”.

De igual forma las “Guías de Santiago” (2018, 20), orientan la intervención a las personas indígenas hacia la valoración de condiciones de vulnerabilidad que contemplen el respeto a sus costumbres, identificación especializada de su realidad y contexto, accesibilidad a través de un lenguaje que le permita comprender a la persona el ámbito jurídico que se encuentre y poner a disposición de estas poblaciones herramientas legales que garanticen el ejercicio de sus derechos sin ningún tipo de discriminación.

En acatamiento a las disposiciones internacionales la Corte Suprema de Justicia del Poder Judicial, mediante la circular N° 182-05, ordenó la obligación de brindar un trato preferencial a estas personas, asimismo en el 2009 emitió circular No. 10-09 con reglas prácticas para facilitar el acceso a la justicia de las poblaciones indígenas; estas últimas, referentes a la accesibilidad, atención prioritaria, flexibilidad en los horarios para el señalamiento de audiencias judiciales, coordinaciones interinstitucionales integrales, identificación de los expedientes judiciales con distintivos y toma de acciones para evitar la revictimización.

Aunado a lo anterior y en apego a la Ley 9596 de Acceso a la Justicia de los Pueblos indígenas, el Poder Judicial y la OAPVD adquieren responsabilidades particulares en torno al acceso a la justicia de estas poblaciones, respetando las normas y costumbres culturales.

Al respecto la OAPVD mediante circular 10-OAPVD-2013, estableció un procedimiento para dar cumplimiento a la política institucional sobre acceso a la justicia en materia de reconocimiento a los derechos de las personas indígenas, a saber:

- a. **La recepción de la solicitud:** una vez ingresada a la OAPVD la solicitud escrita o verbal de valoración de riesgo para una persona indígena, en coordinación con la Fiscalía o despacho remitente se coordinará el traslado de la persona referida. Si la persona referida no se encuentra en el despacho judicial la persona profesional de la OAPVD agotará los medios de localización para hacer efectivo su abordaje.

- b. Identificar necesidad de intérprete:** es responsabilidad de la persona profesional de la OAPVD constatar desde un primer momento, si es necesaria la colaboración de un intérprete autorizado, para el abordaje.

Deberá respetarse la lengua originaria de la persona indígena, ya que el conocimiento del español no la obliga a expresarse en este idioma, aun cuando se considere que es fluido, pues ello no garantiza la comprensión plena de lo que se le está explicando; es imperante consultar a la persona atendida si requiere el uso de esta herramienta y se deben considerar los siguientes supuestos:

- Algunas personas se presentan acompañadas de vecinos o personas conocidas que le sirven de intérprete, sin embargo, se debe identificar las calidades y parentesco de esta persona, de manera que, en favor del interés de alguna de las partes, no tergiversen el significado de la información que la persona atendida esté expresando.
- Si la persona referida no habla español de manera fluida, no cuenta con personas de apoyo que le sirvan de intérprete y la OAPVD no cuenta con ese recurso, se coordinará con la Fiscalía que corresponda a fin de contar con apoyo en la búsqueda del mismo.
- En caso de que la persona atendida deba asistir a una diligencia judicial, los integrantes del equipo interdisciplinario deberán hacer la observación al despacho en que deba apersonarse para que gestionen la intervención de intérprete.

- c. Ejecución del abordaje:** dentro del programa de Atención, se seguirán los procesos del modelo de abordaje, siempre respetando la diversidad cultural y su derecho a contar con el recurso de intérprete en todo momento; para efectos de la entrevista inicial, se deberá considerar que existe un instrumento específico para esta población.

- d. Respuesta a la entidad remitente:** posterior a la intervención profesional, la OAPVD emitirá respuesta escrita a la autoridad solicitante (ya sea del Ministerio Público u otra instancia interna o externa del Poder Judicial), informando de forma inmediata el resultado de la intervención. Esta comunicación se realizará en todos los casos, sobre todo en aquellos en que se identificó riesgo y la persona no aceptó ser valorada en el programa de Protección.

- e. Seguimiento:** para el seguimiento de todos los casos referentes a la población indígena se procurará:

- Ofrecer la información en formato accesible, comprensible y oportuna para las personas indígenas.
- Se deberá coordinar directamente con la Fiscalía que remitió el caso o con la Fiscalía de Asuntos Indígenas para que se le brinde información acerca del estado y avance de la causa penal, con el objetivo de aclarar dudas y ofrecer una asesoría ágil y sencilla para que la persona usuaria del servicio pueda acceder a un ejercicio efectivo de sus derechos.
- Se ofrecerá el servicio de intérprete para los seguimientos de la OAPVD con esta población, en caso de que se considere necesario.
- Realizar una coordinación articulada entre todas las instituciones que brindan servicios a esta población, especialmente la coordinación entre la Fiscalía de Asuntos Indígenas y la OAPVD. En este sentido, debe existir compromiso permanente entre todos los actores para cumplir con su deber de tutelar los derechos de la población de las comunidades indígenas con pertinencia cultural.

### Sobre los lineamientos entre la OAPVD y la Fiscalía de Asuntos indígenas (FAI):

La Fiscalía de Asuntos Indígenas (FAI) y la OAPVD, mediante el memorándum conjunto 01-2018, establecieron una propuesta de trabajo coordinada, que comprende visitas conjuntas a las comunidades indígenas dentro de una agenda estratégica de diálogo social constructivo a fin de concentrar y maximizar los recursos; para ello incorporan la participación de otras instituciones a fin de brindar un efectivo acceso a la justicia a la población indígena.

La programación de las visitas a estas zonas, tendrán como objetivo:

“Brindar acompañamiento a la FAI en la atención a los territorios indígenas, con la finalidad de conocer el contexto social de las comunidades indígenas en Costa Rica, facilitar el proceso de recepción de denuncias, asesorar, evacuar dudas y capacitar a la población sobre diferentes temáticas de interés de la comunidad visitada”.

Mediante esta estrategia se establecen lineamientos para la planificación y ejecución de una agenda de trabajo anual, determinando los territorios que se van a visitar, los temas a desarrollar y las personas profesionales responsables.

Los detalles de los lineamientos de coordinación entre la FAI y la OAPVD para consulta del personal, se encuentran en el documento específico de tales lineamientos, seguidamente se puntualizan algunas de las actividades que las personas profesionales en Trabajo Social de la OAPVD, ejecutarán en las giras a las zonas indígenas:

1. **Brindar atención en el lugar:** esta actividad pretende, *“facilitar el proceso de recepción de denuncias, asesorar, evacuar dudas y capacitar a la población sobre diferentes temáticas de interés de la comunidad visitada”*.

Se atenderán los casos particulares remitidos por el personal de la FAI en la visita de campo, se realizará el abordaje inicial ya sea del programa de Atención o del programa de Protección y se aplicará la “valoración de situación de vulnerabilidad”, coordinando con el personal de la OAPVD que atiende el territorio visitado, la ejecución de las diligencias que se dependan de la entrevista inicial o de la valoración de riesgo según sea el caso.

2. **Taller:** mediante la metodología socioeducativa, se desarrollará un taller participativo, con la población del territorio indígena seleccionado, la ejecución de esta actividad requiere planeamiento y organización previa por parte de la OAPVD y la FAI.
3. **Recopilación de información:** esta actividad se realiza con el fin de *“obtener información general sobre la situación actual del territorio indígena visitado y las problemáticas que enfrentan”*, el instrumento a utilizar es la “boleta de aplicación para información comunitaria en territorios indígenas” este permite la recogida de información (entrevista de al menos a tres personas de la comunidad), para posteriormente emitir un informe de la situación social de la zona visitada (tales instrumentos se encuentran contenidos en el documento de lineamientos de la OAPVD y la FAI como anexos).

### 8.5. Abordaje a personas adultas mayores:

Para el abordaje de esta población existen lineamientos nacionales e internacionales a fin de reconocer y respetar los derechos y condiciones particulares de esta población. Existen las Reglas de Brasilia, la Ley integral de la persona adulta mayor (Ley 7935), las circulares del Poder Judicial No. 182-2005: Obligación de brindar un trato preferencial a las personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas con una situación especial y circular

No. 117-13: Plan Institucional de Equiparación de Oportunidades para Poblaciones en Condición de Vulnerabilidad 2013-2017, que se encuentra vigente y la Carta de Entendimiento de la OAPVD-AGECO.

Considerando lo anterior, se enlistan a continuación elementos indispensables a considerar cuando se trabaja con esta población:

- Aspectos específicos de cada persona usuaria adulta mayor (grado de escolaridad, compromisos cognitivos o auditivos, idioma).
- Ofrecer información en formato accesible, comprensible y oportuno para personas adultas mayores.
- Fomentar que la persona adulta mayor esté acompañada por una persona de confianza durante la diligencia, en caso que esta así lo indique y lo requiera.
- Asegurar que el espacio donde se atiende a la persona adulta mayor reúna las condiciones y facilidades de accesibilidad que sean necesarias para asegurar una adecuada atención.
- En caso de las personas adultas mayores que presenten dificultades para movilizarse, el equipo interdisciplinario se encargará de coordinar visita domiciliar o el traslado de la persona usuaria a las diligencias que se requieran con la OAPVD o aquellas en las que se le brinde acompañamiento.
- Según Ley Integral de la Persona Adulta Mayor, en caso de identificarse situaciones de violencia o negligencia por parte de la familia a cargo de la persona adulta mayor, en relación o no con el delito por el cual ingresa al programa de Atención o Protección según sea el caso, se deberá informar a la persona la posibilidad de solicitar Medidas de Protección en el Juzgado de Violencia Doméstica.
- La persona encargada del caso en coordinación con el personal de Trabajo Social de la OAPVD deberá informar por oficio a la Comisión Nacional de la Persona Adulta Mayor Conapam sobre situaciones de riesgo social en que se encuentre la persona atendida.
- Cuando se reciban personas adultas mayores en condición de abandono, se coordinará su valoración médica con el centro de salud u hospital de la zona de atracción, de forma inmediata se remitirá oficio al Conapam para el ingreso a alguna alternativa de cuidado.
- Por último, si desde el área de Psicología se detecta algún posible trastorno mental o evolutivo producto de la edad, se realizará referencia del caso a otra instancia que aborde a la persona atendida, procurando con ello, alcanzar mejoras en su calidad de vida; el personal de esta disciplina determinará si la atención brindada por cualquier otra instancia es afín o no con los servicios que presta la OAPVD.

### 8.6. Abordaje a personas víctimas de trata:

La Convención contra la Delincuencia Organizada Transnacional, celebrada en Palermo (Italia) en el año 2000, definió para los países firmantes un “Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional”; convirtiéndose en el marco internacional referencial para el desarrollo de estrategias para la atención de personas víctimas de trata en Costa Rica.

La atención de esta población subyace en la Ley contra la Trata de Personas y la Creación de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas (Conatt), aprobada el 8 de febrero de 2013 ( Ley N°9095) con la finalidad de: promover políticas públicas para el combate integral de la trata de personas, propiciar la normativa necesaria para fortalecer la sanción de la trata de personas y sus actividades conexas, definir un marco específico y complementario de protección y asistencia a las víctimas de trata de personas y sus dependientes; instrumento que al mismo tiempo impulsaría y facilitaría la cooperación nacional e internacional en el tema de la trata de personas.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

La Ley define el delito de trata de personas en Costa Rica en su artículo 5, que al igual que el artículo 172 del Código Penal disponen: “quien promueva, facilite o favorezca la entrada o salida del país, o el desplazamiento dentro del territorio nacional, de personas de cualquier sexo para realizar uno o varios actos de prostitución o someterlas a explotación, servidumbre sexual o laboral, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, trabajos o servicios forzados, matrimonio servil, mendicidad, extracción ilícita de órganos o adopción irregular”. Definiciones que se derivan de los diferentes instrumentos internacionales debidamente ratificados.

Posteriormente, en el año 2015 nació el Reglamento a la Ley número 9095 que establece en su artículo 23 la creación de un protocolo de actuación por parte de las instituciones responsables de la atención a las personas con base en la legislación nacional y el Modelo de Atención Integral para Sobrevivientes Víctimas de Delito de Trata.

Asimismo, se debe considerar el artículo 4 de la Ley de Protección a Víctimas Testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal el cual menciona el ámbito de aplicación de ley, donde establece que la misma podrá ser aplicada en cualquier momento del proceso, así mismo la protección (en este caso atención) se otorgará aun cuando la víctima no haya interpuesto la denuncia, sin embargo, deberá hacerlo en un plazo razonable. Este plazo de acuerdo a la Ley 9095 en su artículo 37 será de tres meses en los cuales se pretende empoderar a la persona usuaria mediante las diversas intervenciones que realicen los profesionales de esta oficina.

Las víctimas de trata de personas que decidan no presentar la denuncia o colaborar con las autoridades podrán recibir protección policial ante situaciones de amenaza. Dicha protección estará a cargo del Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública, lo anterior de acuerdo al artículo 47 de la Ley 9095.

Por su parte el Equipo de Respuesta Inmediata (ERI) es un cuerpo especializado inter-institucional para la activación de medidas de atención primaria de las personas víctimas de trata de personas y sus dependientes. Ejecuta acciones de intervención inmediata que garanticen la atención y seguridad de las víctimas, según lo establecido en el artículo 19 y siguientes de la Ley N°9095.

El trabajo del ERI, se encuentra orientado por un modelo específico de “Atención para sobrevivientes víctimas del delito de trata de personas” y operacionaliza las atribuciones del artículo 50 de la Ley 9095, por medio de una “Estrategia de atención y movilización de recursos de apoyo para las víctimas de trata y sus dependientes”, a través de la integración, reintegración, repatriación, retorno voluntario y reasentamiento.

Esta estrategia define la coordinación interinstitucional especializada para la movilización de recursos económicos, sociales, psicológicos y de otros tipos; para dar seguimiento a los recursos desembolsados por el Fondo Nacional de Atención a Víctimas de trata (Fonatt), a través de las distintas etapas del proceso de atención de esta población.

### Etapas del proceso de atención de víctimas de trata y el procedimiento desde la OAPVD

#### 1. Alerta de posible víctima de trata de personas:

En el momento que alguna institución identifique una posible víctima de trata de personas deberá informar mediante correo electrónico al ERI ([eri@migracion.go.cr](mailto:eri@migracion.go.cr)) sobre la presunta situación de trata de Personas, según el Capítulo V de la ley 9095.

#### 2. Identificación y acreditación:

Las personas profesionales de la OAPVD que detecten una víctima de este delito deben informar y consultar sobre su acreditación a la coordinación del programa de Atención, quien es el enlace de la oficina con el ERI. Si el caso es detectado de forma inicial por la OAPVD, la persona profesional asignada al caso debe presentar un informe ante la coordinación del programa de Atención para que proceda a gestionar la acreditación del mismo.

Brindará de forma inmediata la atención primaria cubriendo con ello las necesidades de alojamiento seguro, indicadores de riesgo, alimentación, vestuario, línea telefónica, traslados de emergencia, artículos de aseo personal, salud, asesoría legal y asistencia psicológica, tomando en cuenta además sus costumbres y condiciones de discapacidad, asimismo aplicará para las personas que dependan de estas víctimas.

Desde el momento en que se genera la alerta y durante el periodo de investigación y reflexión de la acreditación en el ERI, la Secretaría Técnica podrá destinar fondos del FONATT para la atención de las personas víctimas, de la misma manera, en el desarrollo del proceso de acreditación se designa una entidad “encargada del proceso” la cual junto con el ERI asume la responsabilidad por el cumplimiento de las medidas de atención definidas.

#### 3. Etapa de reintegración y procedimientos desde la OAPVD:

Existen casos en los que las personas víctimas de trata ingresan a la OAPVD como resultado de algún allanamiento, si se realiza allanamiento en una zona alejada, las personas profesionales a cargo deberán coordinar lo relacionado con su posible hospedaje y alimentación, dado que algunas diligencias pueden tomar muchas horas, estos procedimientos se deben realizar con la participación de al menos dos personas profesionales.

En ningún caso la persona profesional asignada podrá prescribir medicamentos a las personas usuarias y si existiere alguna situación de emergencia dentro de la diligencia de acompañamiento se coordinará el traslado de las personas usuarias al hospital y en casos de delitos de violación se gestionará con Fiscalía la activación del Protocolo de 72 horas.

Si la persona atendida se encuentra bajo efectos de alcohol o drogas, se procurará su valoración en el IAFA y la posterior coordinación con centros de tratamiento especializado.

De ser necesario, se debe coordinar hotel para que las víctimas descansen (si las mismas están cansadas o en situación de crisis que impida su abordaje en el momento), para ser entrevistadas el día siguiente; en la atención de grupos de varias personas usuarias, la estrategia de colocar a las personas en distintos hoteles permite evitar que las mismas compartan información o reciban influencia unas de otras, principalmente porque hay personas que guardan lealtad hacia la persona tratante.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

En algunas ocasiones existe división del grupo de víctimas entre personas líderes positivas y negativas, la persona líder positiva es aquella persona que puede incidir positivamente en la adherencia al programa, o al menos no genera influencia negativa hacia las demás víctimas y no tiene un sentido de lealtad hacia la persona tratante.

La persona líder negativa es la más alienada con la persona tratante, con un sentido de lealtad más elevado que el resto de las víctimas, desarrolla una conducta de protección hacia la persona tratante generando gran desventaja en el proceso, debido a que ésta conoce de primera mano a las víctimas y sabrá cómo tratarlas, además de sus puntos de vulnerabilidad para que no apoyen la investigación.

Es importante identificar el rol que asume cada una de las personas abordadas dentro de la organización delictiva, dado que este es un factor que incide al momento de determinar si son personas líderes positivas o negativas.

Dentro del abordaje inicial, la persona profesional asignada al caso debe verificar si la persona usuaria se encuentra en condiciones de salud, anímicas y emocionales para realizar la entrevista para informe técnico o entrevista inicial del programa de Atención.

Con las personas usuarias que atraviesan procesos de adicción se deberá coordinar con IAFA su valoración y tratamiento, al mismo tiempo la persona profesional asignada al caso procurará coordinar el ingreso de la persona atendida a algún centro de desintoxicación, contemplando la voluntariedad de la misma.

En delitos sexuales contra mujeres, se procurará que éstas sean atendidas por personas profesionales del mismo sexo de las disciplinas de psicología o trabajo social. Las funcionarias que realicen este primer abordaje deben ser personas sensibilizadas que al mismo tiempo desarrollen un abordaje objetivo y libre de juicios de valor sobre la situación de la persona víctima de trata.

Las personas profesionales asignadas deberán indagar de previo sobre la nacionalidad, idioma o existencia de algún tipo de discapacidad en las personas usuarias, así como establecer comunicación con la fiscalía para consultar si se tramitó una persona intérprete, de igual manera en caso de menores de edad, se verificará si el fiscal coordinó la asistencia del PANI.

Dentro de este abordaje, la persona profesional deberá ofrecer a la persona atendida la posibilidad de comunicarse con los familiares de su país de origen, no obstante, esta acción no se efectuará de inmediato, debido a que se deberá verificar el día más conveniente para realizarlo, para ello, se le solicitará a la persona usuaria el número de teléfono y datos de los familiares y antes de concretar la llamada, la persona profesional procederá a indagar con la Fiscalía si dicha llamada afectaría la investigación o implicaría un incremento en el riesgo para la persona usuaria. Todo lo anterior se debe hacer constar en el expediente.

La víctima, testigo o persona interviniente en un proceso penal ajena al país o extranjera que es afectada por un hecho delictivo, en principio registra una vulnerabilidad mayor por varios factores:

- Hallarse fuera de su entorno familiar, cultural y muchas veces idiomático, además de tener un déficit de información sobre las fases que conforman un proceso penal en nuestro país, aumentan el factor angustia ante el encuentro inesperado con lo ocasional y excepcional que es el delito.
- Cuando su presencia en el país va unida a un factor de temporalidad o coyunturalidad, se complica su disponibilidad en relación con el proceso penal, lo cual puede complicar la posibilidad de hacer críticas o nulas sus posibilidades de ser fuente de información en la fase de investigación, intervenir eficazmente en el proceso como medio de prueba y ejercitar los derechos que como víctima le corresponden.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

- Cuando a las circunstancias anteriores se une cualquier aspecto de ilegalidad administrativa en relación con la presencia de la persona extranjera en el país, aumenta el riesgo de impunidad, por un expreso deseo de la persona atendida ante el temor de ser detectado, de no relacionarse con el aparato oficial del Estado.

### Informe social para solicitud de fondos (Fonatt) en los casos acreditados:

En la “Estrategia de atención y de movilización de recursos de apoyo para las Víctimas de la Trata de Personas y sus dependientes: integración, reintegración, repatriación, retorno voluntario y reasentamiento, de la Coalición Nacional contra el Tráfico ilícito de Migrantes y la Trata de personas (CONATT)”, se definen el apartado de solicitud de fondos económicos para las personas víctimas de trata.

Se destaca la labor de las personas profesionales en Trabajo Social, quienes son las encargadas de realizar una investigación de las condiciones socioeconómicas en que se encuentra la persona referida, para ello aplicará un consentimiento informado y una “Valoración sociofamiliar para la aprobación de asistencia mediante FIDEICOMISO FONATT-JADGME/BCR”.

Tales documentos se encuentran el documento denominado como la “Estrategia”; sin descartar la posibilidad de consultar otras fuentes información en caso de ser necesario (vecinos, amistades, instituciones, entre otros).

La información recopilada permitirá la elaboración de un “Informe social”, el cual debe ser emitido con prioridad al Eri, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, este informe contiene en su apartado final un cuadro con los rubros o necesidades que se pretenden cubrir mediante la Fonatt (montos, plazos y artículos a otorgar) y una boleta para el desembolso de los recursos.

Cabe señalar que la guía para completar esta plantilla y demás instrumentos para el personal en Trabajo Social se encuentran dentro de la “Estrategia de atención y movilización de recursos de apoyo para las víctimas de trata y sus dependientes”.

Con respecto al seguimiento del desembolso de estos recursos, las personas profesionales en Trabajo Social, emitirán informe breve cada 3 meses sobre las acciones realizadas con la persona atendida, contemplando el uso de los recursos, el estado del proceso penal y los avances en el plan de intervención. El instrumento para dicho informe se presenta a continuación:

### Consideraciones generales en la atención de casos de trata de personas:

- Deberá brindarse orientación si el caso lo requiere, para que la persona usuaria conozca los trámites que debe realizar para regularizar su situación migratoria en el país o repatriación.
- Se debe poner en conocimiento de la persona usuaria la existencia de diferentes formas de comunicarse con la institución, sean los convencionales (fax, teléfono) o por medios electrónicos, además de comunicarle a la persona usuaria los horarios de atención ordinarios, así como los horarios de disponibilidad en caso que se presente algún evento de riesgo en su perjuicio.
- La persona profesional encargada coordinará con el Ministerio Público a la mayor brevedad, sobre la posibilidad de llevar a cabo el Anticipo Jurisdiccional de Prueba ante el Juzgado Penal, en caso de que su paso por el país sea temporal.
- Es de suma importancia dar seguimiento a los procesos del ERI con las embajadas y consulados correspondientes en caso que la persona requiera reposición de sus documentos de identidad o algún tipo de auxilio por parte de los representantes de su país en territorio nacional.
- Se le brindará orientación en caso de sustracción de sus tarjetas de crédito o débito para que realice de inmediato las diligencias bancarias como la cancelación o suspensión de las mismas y así evitar que se sumen más hechos delictivos en su contra.

- De encontrarse en crisis la persona usuaria, la persona profesional que atiende el caso valorará la aplicación de los primeros auxilios psicológicos.
- La persona profesional que atiende el caso debe procurar un idioma y lenguaje comprensible tanto en la atención que se preste en forma oral (en el programa de Atención), en caso de requerirlo coordinará con la administración para la contratación de un traductor o intérprete.

### 8.7. Abordaje de casos de delitos de la Ley de Penalización de la Violencia Contra las Mujeres:

La atención de personas víctimas de violencia contra las mujeres está caracterizada por considerar elementos propios de este delito como tipos de violencia, dependencia económica y emocional de la persona víctima con la persona imputada. Asimismo, se cuenta con una “Guía de valoración de riesgo de muerte de mujeres”, la cual puede generar insumos para su remisión al programa de Protección.

El Memorandum 06 OAPVD 2018 procede a indicar las condiciones más adecuadas bajo las cuales se van a trabajar este tipo de casos.

En resumen, todas las mujeres que lleguen a la OAPVD, con o sin Formulario de referencia y deseen ser entrevistadas para valorar su situación de riesgo, inicialmente se les aplicará la “Guía de valoración de riesgo de muerte de mujeres”, aun sin abrir su expediente en ningún programa de la OAPVD. Esto con el fin de conocer la condición de riesgo de la víctima, si será necesario hacer una entrevista de valoración de riesgo o la misma requiere atención para trabajar otros aspectos de su vida sin necesidad de otorgarle medidas extraprocesales del programa de Protección.

Si la persona desea ser entrevistada para ser valorado su riesgo y el equipo interdisciplinario lo considera necesario, remitirá su caso para ser abierto en el programa de Protección. Si una vez aplicada la Guía y ante la presencia de indicadores de riesgo, la persona no desea realizarse la entrevista de valoración de riesgo, su caso será abierto en el programa de Atención, indicando si la misma acepta los servicios de este último programa.

Si la persona no desea ningún servicio, se hace constar de manera clara y coherente las razones de dicha decisión, se abre en el programa de Atención, generando también un oficio al Ministerio de Seguridad Pública (en caso de existir riesgo) y se procede a cerrar por “Fin de Intervención”.

Si la persona atendida duda sobre la interposición de la denuncia penal, según el artículo 4 de la ley 8720 se le dará un plazo razonable, el cual fue delimitado por un mes en el memorándum 06-OAPVD-2018, la persona profesional a cargo del caso dará seguimiento (personal o telefónico) y lo hará constar en el expediente, a las razones por las cuales no se está denunciando y hará también un oficio al Ministerio de Seguridad Pública. La persona profesional tendrá el criterio de definir si es requerido más tiempo para que la persona decida y requiere intervención de la OAPVD con mayor información.

Si la persona no está presente, se ingresa el caso al programa donde fue referida y se procede posteriormente al proceso anterior.

**Figura VIII**  
**Diagrama Memorándum 06-2018**  
**Lineamientos de intervención Ley de Penalización de Violencia contra las mujeres**



**Fuente:** elaboración propia con diseño gráfico recuperado de Freepik (2018) y datos del Memorándum 06-2018.

\* La persona profesional genera constancia de la intervención.

\*\* Se emite oficio al Ministerio de Seguridad Pública a criterio de la persona profesional.

**Elementos indispensables a considerar:**

- Se deben validar las opiniones de la víctima, sin juzgar ni mantener mitos y estereotipos relacionados con la situación de violencia doméstica.
- Explorar si la víctima se encuentra inmersa en el ciclo de violencia y en cuál de los estados, para reconocerle sus sentimientos y ayudarle a aclarar sus ideas para tomar decisiones.
- Distinguir el o los tipos de violencia que la víctima ha sufrido, a fin de brindar una atención adecuada a sus afectaciones psicológicas y necesidades especiales.
- Asumir una sensibilización especial, tanto por el hecho y extensión del problema, como por la unión de la víctima con la persona agresora, debiendo orientar con prudencia y claridad.
- Reconocer que este tipo de delito tiene condiciones diferentes a otros, en el sentido afectivo; la persona que es denunciada es un o una familiar, de modo que las ideas confusas son parte de la dinámica de la persona víctima y es importante comprenderlo para ser paciente como persona profesional asignada.
- En los programas de Atención o Protección, los recursos familiares pueden generar empoderamiento y apoyo emocional, pero es importante valorar si los lugares donde se ubican estas personas son seguros para la persona víctima en caso de considerar una reubicación.

- Explorar el grado de dependencia económica lo cual ayudará a plantear las estrategias de protección o atención y su plan de vida.
- Si la persona atendida se encuentra bajo patrones de consumo de alcohol o drogas, se procurará su valoración en el IAFA y la posterior coordinación con centros de tratamiento especializado.

### 8.8. Abordaje a personas extranjeras y refugiadas:

La víctima, testigo o persona interviniente en un proceso penal extranjera o refugiada que es afectada por un hecho delictivo, registra varios factores de vulnerabilidad mayor que deben ser tomados en cuenta en su abordaje, razón por la cual existen lineamientos nacionales e internacionales a fin de reconocer y respetar los derechos y condiciones particulares como las Reglas de Brasilia, del Poder Judicial costarricense desde 2010 aplica una política de acceso a la justicia para personas migrantes y refugiada, mediante la Subcomisión de Acceso a la Justicia para Población Migrante y Refugiada, misma que ha logrado acuerdos institucionales:

1. **Política de Acceso a la Justicia por parte de la Población Migrante y Refugiada** fue aprobada por Corte Plena en Sesión Número 32-10 del 8 de noviembre de 2010.
2. **Circular No. 083-2013:** Directriz sobre validez de documentos de identidad para el acceso a los procesos judiciales de las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de la condición de refugiadas (Artículo XL, sesión No. 35-13 del Consejo Superior).
3. **Circular No. 220-2014:** Disposiciones para el acceso efectivo a los procesos judiciales laborales de estas poblaciones (Artículo XXXII, sesión No. 84-14 del Consejo Superior).
4. **Lineamiento para la aplicación de artículos 72 y 94 de la Ley General de Migración y Extranjería** para la permanencia migratoria provisional de personas extranjeras que deben apersonarse a un proceso judicial como partes o testigos (Artículo LIV, sesión No. 39-16 del Consejo Superior).

Es por ello que se enumeran a continuación las consideraciones que el personal profesional debe atender para trabajar con esta población:

- Generalmente la persona se encuentra fuera de su entorno familiar, cultural y muchas veces idiomático, además de tener un déficit de información sobre las fases que conforman un proceso penal en nuestro país, razón por la cual es requerido brindar información sobre sus derechos, los pasos del proceso penal y resolver sus dudas, de modo que esto permita disminuir el daño psicológico ante el trauma que genera ser víctima o testigo del delito.
- Tramitar la intervención de una persona traductora o intérprete en caso de ser requerido para que la persona usuaria comprenda en su idioma todas las indicaciones y diligencias correspondientes.
- Cuando la presencia de la persona en el país va unida a un factor de temporalidad, se hace necesario mantener una estrecha comunicación con la autoridad correspondiente, tanto Ministerio Público como Organismo de Investigación Judicial, a fin de recabar la información en la fase de investigación, intervenir eficazmente en el proceso como medio de prueba y ejercitar los derechos que como víctima le corresponden. Por ejemplo, coordinar con las autoridades competentes y a la mayor brevedad que se valore la posibilidad de solicitar un Anticipo Jurisdiccional de Prueba ante el Juez Penal, previendo que la persona abandone el país.
- Informar a la persona extranjera que, si su circunstancia es la ilegalidad migratoria en el país, no debe temer a la existencia de impunidad o ante el temor de ser detectada y deportada, ya que es su derecho participar en el proceso penal.
- En ese mismo sentido, es importante la orientación para que conozca los trámites que debe realizar para regularizar su situación migratoria. Aunado a ello el personal profesional de la OAPVD podrá consultar a la Dirección General

de Migración y Extranjería si la persona usuaria tiene algún proceso migratorio en trámite, de ser posible ahondará en detalles del mismo.

- Establecer contacto con las embajadas y consulados correspondientes en caso que requiera reposición de sus documentos de identidad o algún tipo de auxilio por parte de los representantes de su país en territorio nacional o fuera de este.
- Orientación en caso de sustracción de sus tarjetas de crédito o débito para que realice de inmediato las diligencias bancarias como la cancelación o suspensión de las mismas y así evitar que se sumen más hechos delictivos en su contra.

### 8.9. Abordaje a personas privadas de libertad:

La atención de las personas privadas de libertad se realizará bajo un marco de los derechos humanos, respetando la dignidad de la persona, integridad física, psicológica y moral sin caer en estereotipos, como se citan en los principios y buenas prácticas sobre la protección de las personas privadas de libertad de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (CIDH, 2008)

En la medida de lo posible se atenderá a la persona privada de libertad de forma inmediata cuando se encuentre en Fiscalía, incluso se podrá coordinar visita al Centro Penal o valorar la utilización de la tecnología de video conferencia, procurando espacios de seguridad y comodidad para la persona referida. En casos excepcionales se coordinará con las entidades competentes para su remisión al circuito judicial correspondiente, quienes analizarán la conveniencia de confeccionar el documento de remisión de detenidos bajo un número de causa penal distinto al que mantiene a la persona en su condición de privado de libertad, con la finalidad de no ser expuesta ante el resto de la población penitenciaria, por lo que se deberá explorar bajo qué número de causa penal se encuentra la persona privada de libertad, y si se trata de una medida cautelar o sentencia condenatoria.

Tomar en cuenta que la persona privada de libertad, siempre estará bajo la custodia de personal de Adaptación Social o de personal de la Sección de Cárceles del Organismo de Investigación Judicial, porque se deberá de informar a dichos funcionarios sobre el principio de confidencialidad que establece el artículo 2 inciso c) de la ley 8720, “toda la información relacionada con el ámbito de protección deberá de manejarse confidencialmente”, para tal fin se dejará constando el nombre de los funcionarios que participen en la diligencia y las repercusiones en caso de que no se cumpla con dicho principio. Debido al tipo de población y por la naturaleza de su condición, considerar que Adaptación Social del Ministerio de Justicia y Paz cuenta con los servicios de Psicología, Trabajo Social y Legal, sin embargo, la persona privada de libertad podrá ser atendida por los profesionales de la OAPVD, a criterio de la persona profesional del programa de Atención, si así la persona lo requiere.

Bajo ninguna circunstancia se atenderá individualmente a una persona privada de libertad.

Con relación a las personas privadas de libertad de 12 a 17 años de edad, ver abordaje de personas menores de edad. Finalmente, las personas profesionales del programa de Atención al momento de atender a una persona privada de libertad, deberán de considerar no mantener sobre repisas, escritorios, bibliotecas, objetos que puedan ser utilizados como armas, por ejemplo, tijeras, cuchillos, limas, cucharas, tenedores, grapadora, entre otros.

### 8.10. Abordaje a personas funcionarias judiciales:

Se deberá de recabar información básica para abordar a las personas funcionarias judiciales que participen como víctimas, testigos o demás intervinientes en el proceso penal, información como: conocer el delito denunciado, si la persona imputada es parte de la institución o no, en el caso que sea otro funcionario del Poder Judicial, se analizará la consideración de que

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

sea atendida en una de las Oficinas de OAPVD fuera del Circuito Judicial donde labora la persona funcionaria diariamente, tomando en consideración la opinión de la persona atendida.

La asignación de citas a esta población, debe ser flexible (dentro de la jornada ordinaria), procurando acordar horarios que se adapten al desarrollo de sus funciones institucionales y que a su vez permitan los procesos de seguimiento de la OAPVD. Se debe tener una escucha activa y bajo todos los medios evitar la revictimización, siempre tomando en cuenta el cargo que ocupa la persona atendida para considerar el entorno laboral en que se desenvuelve.



## IX. Glosario:

Seguidamente se definen conceptos y categorías que fundamentan el ejercicio profesional en el programa de Atención como los siguientes:

**Abordaje inicial:** procedimiento de intervención específico realizado por el Equipo Técnico Evaluador (ETE) y/o Equipo Interdisciplinario (EI), con el propósito de ofrecer los servicios de los programas de la OAPVD, explicar en detalle los alcances y limitaciones, y consultar las expectativas de la persona usuaria.

**Anticipo jurisdiccional de prueba:** herramienta jurídica establecida para la recepción de un acto único e irreproducible que afecte derechos fundamentales, especialmente la toma anticipada de la declaración de una víctima o persona testigo. Se dice anticipada pues el momento procesal oportuno para rendir esta declaración es durante el debate, sin embargo, por razones jurídicamente establecidas (Art. 293 CPP), existe una alta probabilidad de que la misma no pueda ser recibida en ese momento.

**Archivo fiscal:** el Ministerio Público podrá disponer un archivo de las actuaciones cuando no se ha podido individualizar a la persona imputada, esto no produce cosa juzgada pudiendo reabrirse la causa en cualquier momento siempre y cuando la acción penal no se encuentre prescrita. (artículo 298 Código Procesal Penal).

**Asesorías:** información y orientación legal brindada por profesionales en Derecho a las personas usuarias, en relación con el estado del proceso penal y las diligencias que este conlleva.

**Atención especializada:** “proceso mediante el cual las personas afectadas por el delito afrontan la crisis e inician el empoderamiento que les permite construir un nuevo proyecto de vida o crear condiciones para vivir con mayor seguridad” (Inamu, 2004, 39).

La atención especializada implica en primera instancia la identificación de las necesidades particulares de la población que se atiende (personas menores de edad, personas con capacidades especiales, adultas mayores, indígenas, entre otras), aunado a ello la accesibilidad a servicios interdisciplinarios especializados tanto a lo interno de la OAPVD (Psicología, Trabajo Social, Legal y Criminología) como a nivel interinstitucional; una tercer variable es el compromiso de los actores involucrados en la atención para asumir responsabilidades acordes a la política social.

**Atención inmediata:** atención realizada por el personal profesional de la OAPVD, tendiente a recuperar el equilibrio emocional de la persona usuaria para que esta pueda realizar determinada diligencia judicial.

**Atención integral:** se refiere al abordaje del ser humano desde una perspectiva bio-psico-socio-culturo-espiritual para su comprensión ontológica, lo cual abarca una visión interdisciplinaria centrada en varios procesos básicos: protección a la integridad física, intervención en crisis, atención especializada y seguimiento.

Esta atención requiere el “reconocimiento de la multiplicidad de condiciones, con acciones en todos los niveles de atención, detección oportuna, prevención de la violencia y promoción de la no violencia, con acciones diferenciadas para las personas afectadas, las personas afectadas que atentan contra la integridad de otras personas y los ofensores (Inamu, 2004, 36).

**Caso en disponibilidad:** caso que ingresa fuera de la jornada ordinaria de trabajo o en días inhábiles.

**Ciclo de Violencia:** Leonore Walker en 1979 denomina el ciclo de violencia y plantea tres momentos: acumulación de tensión, crisis o episodio agudo y arrepentimiento o luna de miel. En el inicial se producen agresiones “menores”, muchas

parejas pueden pasar en este estadio “acumulación de tensión”. En otras relaciones se va acumulando una escalada de incidentes que termina en un segundo momento llamado “crisis o episodio agudo” en donde se da una explosión de violencia. El fin de este momento se caracteriza por el “arrepentimiento o fase de luna de miel” ante el hecho cometido. Entender este ciclo es esencial para la comprensión de las mujeres y personas agredidas, así como la indefensión aprendida de éstas y el comportamiento agresivo.

**Consentimiento informado:** es un documento informativo en donde se invita a las personas a participar en una entrevista, informe o proceso en el programa de Atención y en las disciplinas que conforman estos servicios. Aceptar y firmar los lineamientos que establecen los diferentes consentimientos informados autoriza a una persona a participar de una entrevista inicial, un informe técnico, recibir un proceso psicoterapéutico del área de psicología, la intervención del área social, así como permitir que la información recolectada sea confidencial y conocer que la información podría ser utilizada en la elaboración de análisis e informes en función de sus necesidades.

**Criminología:** ciencia empírica e interdisciplinaria que se ocupa del crimen, del delincuente, la víctima y del control social del comportamiento desviado.

Partiendo de lo anterior, y retomando a autores y autoras como Aniyar de Castro (1976) y García-Pablos de Molina (1999) se define la Criminología como la ciencia interdisciplinaria que además de estudiar el crimen, la persona que delinque y la víctima, estudia el control social del comportamiento delictivo, los procesos de creación y contenido de las normas penales y de las normas sociales que están en relación con la conducta delictiva, los procesos de infracción de esas normas, y la reacción social formal e informal que aquellas infracciones hayan provocado, aportando una información válida, contrastada y fiable sobre la génesis, dinámica y variables del crimen, así como su prevención eficaz, las formas y estrategias de reacción al mismo y las técnicas de intervención positiva en la persona infractora. Por tanto, el estudio criminológico debe existir antes, durante y después de consumado un hecho criminal. (tesis trabajo social criminológico, aportes desde la criminología crítica).

**Daño psicológico:** constituye una lesión o herida poco visible, pero no menos importante y nociva que las lesiones físicas. Deja a la víctima incapaz para afrontar la situación con sus propios recursos psicológicos habituales, afecta la estructura vital y acarrea trastornos y efectos patógenos en la organización psíquica de las víctimas. Se relaciona con las valoraciones periciales según indica María Andrés, perito forense de PSIGMA BARCELONA 2018.

**Defensa:** representante de la persona imputada, puede ser pública o privada.

**Delitos graves:** delito grave es el que dentro de su rango de penas pueda ser sancionado con prisión de cuatro años o más.

**Denuncia:** acto en que se pone en conocimiento de las autoridades judiciales la comisión de un delito. La denuncia podrá presentarse en forma escrita o verbal, personalmente o por mandatario especial. En este último caso, deberá acompañarse con un poder. La denuncia deberá contener, en cuanto sea posible, la relación circunstanciada del hecho, con indicación de sus actores y partícipes, damnificados, testigos y cualquier otro elemento que pueda conducir a su comprobación (artículos 278 al 280 del Código Procesal Penal)

**Derecho:** dentro de los servicios brindados por la oficina se incluye además la asesoría jurídica de forma gratuita. Dicho servicio será prestado por un profesional en derecho, el cual explicará al interesado las distintas etapas en las cuales se desarrolla el proceso penal, evacuará las consultas que pudieran surgirle en virtud de su participación dentro del mismo, facilitando de esta forma la comprensión y el ejercicio de sus derechos, establecidos en el artículo 71 del Código Procesal Penal y la ley No.8720 de Protección a Víctimas, Testigos y Demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal.

**Desestimación:** resolución judicial que se emite por parte de la persona juzgadora a solicitud del Ministerio Público cuando estime que el hecho denunciado no constituye delito o sea imposible proceder por algún obstáculo en el procedimiento. Deberá existir una persona imputada individualizada a quien es posible atribuirle la responsabilidad penal, no obstante, no ha sido indagada. Dicho requerimiento no produce cosa juzgada, lo cual significa que la causa puede abrirse cuando nuevas circunstancias así lo ameriten. (artículo 282 del Código Procesal Penal)

**Discapacidad:** condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Duelo:** el duelo es el proceso psicológico que se produce a partir de alguna pérdida. Etimológicamente significa duellum o combate, dolus” dolor. Es la reacción frente a la pérdida de algo significativo, las cuales pueden ser desde una persona, un animal, una cosa, una relación, etc. Es una experiencia emocional humana y universal, única y dolorosa; el hecho de enfrentarse a esta pérdida se le llama elaboración de duelo y conduce a la necesidad de la adaptación a una nueva situación. Hay que resaltar que el sentimiento de pérdida no sólo se manifiesta después de que ésta ocurre, también suele presentarse antes, como por ejemplo en el diagnóstico de una enfermedad terminal o en situaciones más triviales de la vida como el temor a perder algún objeto material o la amistad y el cariño de ciertas personas. Hazel. L. (2009).

**Entrevista inicial:** entrevista realizada por personal profesional del programa de Atención para recabar información general de la persona usuaria.

**Empoderamiento:** este concepto proveniente del vocablo inglés ‘empowerment’ es muy discutido su uso al ser un anglicismo forzado por lo cual se emplean también términos como “fortalecimiento” y “dar/otorgar” poder. El empoderamiento se refiere a que las personas y/o grupos organizados cobren autonomía en la toma de decisiones y logren ejercer control sobre sus vidas basados en el libre acceso a la información, la participación inclusiva, la responsabilidad y el desarrollo de capacidades. Así, el empoderamiento viene a ser una esfera superior en los procesos de organización social (Montero, 1984, p. 387).

**Estudio de seguridad:** valoración técnica con el fin de identificar, en el entorno de la persona, fortalezas y debilidades de seguridad, cuyos resultados, una vez analizados, sirvan para recomendar mejoras e implementar medidas de protección.

**Equipo de Protección:** conformado por agentes de seguridad, pertenecientes al Organismo de Investigación Judicial (OIJ).

**Factores endógenos:** son los factores que están en la persona (endo = dentro de) se puede dividir en biológicos y psicológicos.

**Factores exógenos:** son los factores que están fuera de la persona. (exo = fuera de) son de carácter telúrico, clima, situación geográfica, horario o de orden social, escolaridad, familia, profesión etc.

**Factores victimógenos:** todas aquellas circunstancias, condiciones o situaciones de una persona que la hacen elegible como víctima.

**Factores víctima-impelentes:** los factores que atraen al criminal para cometer un delito.

**Factores víctima-repelentes:** los factores que lo inhiben al criminal a cometer un delito.

**Medidas de protección extraprocesal:** son las acciones o los mecanismos tendentes a salvaguardar la vida, la integridad personal, la libertad y los demás derechos de la persona protegida, pueden ser acciones ordinarias, acciones encaminadas

a preservar la identidad y localización de las personas protegidas o extraordinarias para brindarles seguridad integral a las personas protegidas, de manera temporal o definitiva ante condiciones de extremo peligro o riesgo.

**Medidas procesales:** son las medidas otorgadas por el equipo técnico evaluador, de acuerdo a los principios de protección, proporcionalidad y confidencialidad que indica la Ley 8720, valorando las condiciones de riesgo en que se encuentra una persona interviniente en un proceso penal y requiere una reserva de datos durante el proceso penal hasta el debate, donde se revelan los mismos.

**Negligencia:** se acuerdo con Paniamor el concepto negligencia corresponde a:

“Acciones u omisiones de los padres, cuidadores(as) o guardianes con relación al cuidado de niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad. La negligencia ocurre cuando las personas encargadas de la guarda, crianza, tutela o curatela no satisfacen las necesidades básicas de quienes dependen de ellas, teniendo la posibilidad de hacerlo.

La negligencia priva a la persona afectada de protección, alimentación, cuidados higiénicos, vestimenta, educación, atención médica, supervisión o la deja en total estado de abandono” (como se citó en INAMU, 2004, 56)

**Orientación:** “estrategia que contribuye al fortalecimiento de la persona afectada, mediante la clarificación de su situación y el ofrecimiento de información sobre posibles alternativas para enfrentarla. (Inamu, 2004, 39)

**Personas funcionarias judiciales:** cualquier persona funcionaria del Poder Judicial que se desempeñe en un puesto diferente a los siguientes: representante del Ministerio Público, persona juzgadora, persona magistrada, personal policial.

**Persona imputada:** persona a quien, mediante cualquier acto de investigación o del procedimiento, sea señalada como posible autor de un hecho punible o participe en él. (artículo 81 del Código Procesal Penal)

**Persona juzgadora:** persona encargada de administrar justicia penal.

**Persona sospechosa:** significa que aún hace falta investigación o elementos que permitan alcanzar un grado de probabilidad mayor, en cuanto a su participación en el hecho delictivo. Desde el momento en el que se considera sospechosa, le cubren todos los derechos y garantías procesales.

**Persona técnica judicial:** ejecuta labores técnicas relacionadas con el despacho en el que se ubica, para lo cual debe aplicar los procedimientos, disposiciones administrativas y legales.

**Primeros auxilios psicológicos:** se brindan cuando se requiere y pretende de manera primordial proporcionar apoyo, reducir el peligro de muerte y enlazar a la persona en crisis con los recursos de ayuda. Aún más esto puede y debería ejecutarse por parte de la primera persona que perciba la necesidad, en el momento y lugar en que aquella surge.

**Programa de protección:** conjunto de operaciones realizadas por el Poder Judicial por medio de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público, con el fin de garantizar la vida, la integridad física, la libertad y la seguridad de la persona bajo protección.

**Psicología:** la Psicología («psico», alma o *actividad mental*, y «logía», *tratado, estudio*), disciplina que estudia los procesos psíquicos, incluyendo procesos cognitivos internos de los individuos, así como los procesos socio-cognitivos que se producen en el entorno social, lo cual involucra a la cultura. El campo de los procesos mentales incluye los diversos fenómenos cognitivos, emotivos y conativos, así como las estructuras de razonamiento y racionalidad cultural. La palabra

latina *psicología* fue utilizada por primera vez por el poeta y humanista cristiano Marko Marulic en su libro *Psychologia de ratione animae humanae* a finales del siglo XV o comienzos del XVI.

**Representante del Ministerio Público:** persona fiscal o fiscalía que ejerce la acción penal.

**Seguimiento:** proceso sistemático y periódico que permite acompañar a la persona durante el proceso de empoderamiento de las personas afectadas e identificar la evolución de su situación y la efectividad de las estrategias desarrolladas para enfrentar la experiencia traumática.

**Situación de riesgo:** es la existencia razonable de una amenaza o un daño para la vida, integridad física, libertad y/o la seguridad de las personas con expectativas de acceder al programa de protección, así como la vulnerabilidad de la persona amenazada, la probabilidad de que el peligro ocurra y el impacto que este pueda producir.

**Sobreseimiento definitivo:** la sentencia de sobreseimiento definitivo es una resolución judicial dictada por un juez de la etapa intermedia o de juicio la cual, una vez firme, cerrará irrevocablemente el procedimiento en relación con la persona imputada en cuyo favor se dicte e impedirá una nueva persecución penal por el mismo hecho. Asimismo, cesarán las medidas cautelares impuestas. (artículo 313 Código Procesal Penal).

**Trabajo Social:** según José Paulo Netto (Netto, 1992:69) el Trabajo Social es:

“El Servicio Social es indivorciable del orden monopolista. Solo en este contexto es que recibe pública y socialmente un carácter profesional: la legitimación (con una simultánea gratificación monetaria) por el desempeño de papeles atribuciones y funciones a partir de la ocupación de un espacio en la división social (y técnica) del trabajo en la sociedad burguesa y consolidada y madura; solamente entonces los agentes se reproducen mediante un proceso de socialización particular jurídicamente garantizado y reiterable según procedimientos reconocidos por el Estado” (como cita Esquivel, SF, 5).

De acuerdo a lo anterior el Trabajo Social deja de ser la evolución de la organización de la filantropía y se posiciona en la división técnica del trabajo dentro de un orden capitalista, interviniendo en las “refracciones de la cuestión social” y los fenómenos de la realidad social en su totalidad.

Desde la OAPVD esta disciplina se inserta como un componente técnico del ordenamiento jurídico del Estado costarricense, su intervención pretende incidir favorablemente en aquellas condiciones que afectan la participación de las víctimas en el proceso penal, mediante la gestión y promoción de servicios a través de políticas y programas sociales.

**Traslado a otro programa:** cuando un expediente es remitido al programa de Atención, sea en la misma sede u otra.

**Testigo:** persona que tiene conocimiento sobre los hechos denunciados y que aportará al proceso.

**Trauma:** Jon G. Allen define: “es la experiencia subjetiva de los acontecimientos objetivos la que constituye el trauma “Cuanto más se cree que se está en peligro, más traumatizado se estará” Psicológicamente, la línea inferior de trauma es una emoción abrumadora y un sentimiento de total impotencia. Puede o no haber una lesión corporal, pero el trauma psicológico es, junto con trastorno fisiológico, él juega un papel principal en los efectos a largo plazo”.

**Victimología:** es el estudio de las causas por las que determinadas personas son víctimas de un delito y de cómo el estilo de vida conlleva una mayor o menor probabilidad de que una determinada persona sea víctima del mismo.

**Victimización primaria:** la sufrida por la víctima a consecuencia de delito.

**Victimización secundaria:** la que sufre la persona al ser estigmatizada, culpada o rechazada por las instituciones encargadas del control social formal

**Violencia:** toda acción u omisión de una persona o colectividad en relación de poder que viole el derecho del pleno desarrollo y bienestar de las personas, que determinan una brecha en su potencialidad y su realidad (1994, Ministerio de Salud y otros).

**Violencia intrafamiliar:** toda acción u omisión directa o indirecta ejercida contra un pariente por consanguinidad, afinidad o adopción, hasta el tercer grado inclusive, por vínculo jurídico o de hecho.

**Violencia física:** es toda acción u omisión que directa o indirectamente está dirigida a ocasionar un daño o sufrimiento físico a la persona tales como lesiones internas o externas, heridas, hematomas, quemaduras, empujones o cualquier otro maltrato que afecte su integridad física.

**Violencia patrimonial:** toda conducta activa u omisiva que esté dirigida a ocasionar un daño a los bienes muebles o inmuebles en menoscabo del patrimonio de las personas víctimas o a los bienes comunes, así como la perturbación a la posesión o a la propiedad de bienes, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades; limitaciones económicas encaminadas a controlar sus ingresos o la privación de los medios económicos indispensables para vivir.

**Violencia psicológica:** es toda conducta activa u omisiva ejercida en deshonra, descrédito o menosprecio al valor o dignidad personal, tratos humillantes y vejatorios, vigilancia constante, aislamiento, marginalización, negligencia, abandono, celotipia, comparaciones destructivas, amenazas y actos que conllevan a las personas víctimas de violencia a disminuir su autoestima y perjudicar o perturbar su sano desarrollo.

**Violencia sexual:** acción que obliga a una persona a mantener contacto sexualizado físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de la fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule la voluntad personal.

**Vulnerabilidad:** corresponde a las condiciones biológicas, psicológicas, sociales, culturales y espirituales que tiene una persona con respecto a una amenaza; el nivel de exposición de una persona ante la amenaza puede provocar daño, dolor, sufrimiento y menoscabo de su integridad. Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran dificultades para ejercer con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.<sup>22</sup>

---

22 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad, XIV Cumbre Judicial Iberoamericana Brasilia, 4 a 6 de marzo de 2008.

## XI. Bibliografía:

- Alayón, Norberto (1992). Asistencia y Asistencialismo. Buenos Aires, Editorial Humanitas.
- Alvarado Bonilla, José Daniel. (2004). Victimología y Proceso Penal. 1º Edición, Editorial Jurídica Continental. San José Costa Rica.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2009) Ley 8720: Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Intervinientes del Proceso Penal. San José, Costa Rica.
- Beristain, A. (1994). Nueva Criminología desde el derecho penal y la victimología, Tirant Lo Blanch, Valencia. 1º ed. Valencia, España.
- Bocanegra, D. y Nieto, D. (2010) Modelos de atención a víctimas de delitos: revisión conceptual y observación de la experiencia de tres centros de victimoasistencia en la ciudad de Bogotá. *En Perspectiva Psicológica*. Vol. 6. pp. 321-338.
- Claramunt, C (2005) “Explotación sexual comercial. Propuestas de trabajo para una atención integral a las personas menores de edad víctimas”. San José, Costa Rica, Oficina Internacional del Trabajo.
- Costa Rica. Leyes, Decretos, etc. (2009) “Código Procesal Penal” (3A Ed) San José, Investigaciones Jurídicas.
- Chadi Mónica (2000). Redes sociales en el Trabajo Social. Espacio Editorial. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina.
- Duarte Sánchez, Martha Patricia. (1992). Ayuda breve y de emergencia. COVAC, México.
- Farre, Lluís y Martínez, Monserrat. (1992) Psicoterapia psicoanalítica focal y breve. Ed. Paidós, España.
- Gómez del Campo, José Francisco. (1994). Intervención en las crisis. Editorial Plaza y Valdés. México. Gordillo, N. (2007). “Metodología, método y propuestas metodológicas en Trabajo Social”, en la *Revista Tendencia & Retos*. Nº 12, PP.: 119-135. Bogotá, Colombia.
- Guardián y otros. (1992). El perfil ideal. Planificación y evaluación curricular en Trabajo Social. ALAETS - CELATS. San José, Costa Rica.
- Gutiérrez, R. Francisco. (s.f) Manual: Curso Taller “Intervención en Crisis”. *Una Alternativa en el Tratamiento de Urgencias Psicológicas*. MC. S.P. Colegio de Profesionales de la Psicología del Estado de Jalisco, A.C. México.
- Hazel. L. (2009). No hay mal que dure 100 años. Época. México.
- Hernández, M. I y otra. (2014). Manual básico de primeros auxilios psicológicos. Centro universitario de ciencias de la salud. Universidad de Guadalajara. México.
- IDECC (2011). Diplomado de tanatología con enfoque Gestalt. México.
- Instituto Nacional de las Mujeres (2004) Módulo básico para sentir, pensar y enfrentar la violencia de género, intrafamiliar y sexual / Instituto Nacional de las Mujeres.- 1 ed.- San José, Costa Rica.
- Larrauri, E. (1992) “Victimología” en: De los delitos y las víctimas. 1º Edición, Buenos Aires, Argentina.
- Loreto García, Muriel. (1994) La comunicación (*una experiencia de vida*). Ed. Plaza y Valdés, México.
- Lorraine, Sherr. (1992). Agonía, Muerte y Duelo. Manual Moderno. México.
- Llobet Javier (2014). Proceso Penal Comentado. Editorial Jurídica Continental. San José. Costa Rica.
- Manual de Psicoterapia Intensiva (1997). *El proceso terapéutico*. Centro de Intervención en Crisis. Abril. Guadalajara, México.
- Meza, M. (2005). “El informe social”. En Las técnicas de actuación profesional del Trabajo Social. (1 ed.). Buenos Aires, Argentina.
- Moise, Cecilia. (1998) Prevención y Psicoanálisis. Editorial Paidós. México.
- Molina, M. y Romero, M. (2013). Modelos de intervención asistencial, socioeducativo y terapéutico en Trabajo Social. Editorial UCR, (trabajo original elaborado en el 2001). San José, Costa Rica.
- Oficina de Atención y protección a la víctima (2016) Guía de inducción para personal de nuevo ingreso. Poder Judicial. San José – Costa Rica.

## PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE ATENCIÓN

- Organización Panamericana de la Salud. Programa mujer, salud y desarrollo. Modelo integral de atención a la violencia Intrafamiliar: Desconstruyendo la violencia intrafamiliar: estado y sociedad civil, el papel del sector salud, San José, Costa Rica, 2001.
- Pérez, N. (2017) "El sistema de asistencia integral a las víctimas de terrorismo en el ordenamiento español". *En Revista Boliviana de Derecho*. Nº 24, pp. 262-295.
- Raber, Merrill F. y Dyck, George. (1991) Control emocional y salud mental. Editorial Trillas. México.
- Rodríguez, L. (2008) "La Elección de la Víctima. *En EGUZKILORE: Instituto Vasco de Criminología*. Número 22, pp. 155 – 168. San Sebastián-España.
- Rozas, Margarita (2004) "La Intervención Socioeducativa Crítica y Transformadora Del modelo Case Work al modelo de intervención comunitaria". Fundación de la Solidaridad.
- Slaikou, Karl A. (1988). Intervención en Crisis. Editorial Manual Moderno. México.
- Slaikou, Karl A. (2000). Intervención en crisis. (Trad. M. Chaves Mejía). México D. F.: El Manual Moderno. Segunda Edición.
- Universidad de Concepción (2012). Manual para la intervención de caso- familia. Chile.
- Universidad de Guadalajara (1996). Manual de Capacitación: "Como mejorar la Autoestima y la Asertividad". VII Jornada Universitaria para la Salud Mental. Noviembre. México.
- Universidad para la salud mental. (1996) Manual: VII Jornada Universitaria para la Salud Mental "Detección, manejo y prevención de crisis emocionales". Guadalajara, México.
- Ventosa, V. Charo. y Pola, M. Magdalena (1999). "Intervención en crisis con menores en riesgo". Revista REDES No. 5. Editorial Paidós. México.
- Villanueva, Z., Rojas, M., Arias, J., Mata, R. y García, C. (sf). Fundamentos teóricos y operativos para la implementación de la Plataforma Integrada de Servicios a Víctimas-Pisav. Poder Judicial. San José, Costa Rica.
- W. Hudson O'Hanlon y M. Weiner Davis. (1990) En búsqueda de soluciones (un nuevo enfoque en psicoterapia). Ed. Paidós, España.

### Fuentes de internet:

- Alarcón Daniel. Chile, 2015. Plan de intervención para trabajo social. [danalarcon.com/plantilla-plan-de-intervencion-para-trabajo-social/](http://danalarcon.com/plantilla-plan-de-intervencion-para-trabajo-social/)
- Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica (1998). Código de ética. San José, Costa Rica. Recuperado de: <http://www.trabajosocial.or.cr/pagina/?id=20&mid=108>
- Esquivel Corella, Freddy (SF). El aporte de José Pablo Netto al Trabajo Social. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000114.pdf>
- Freepik. (2018). "Eight Management Slide Templates Set", recuperado de: <https://www.freepik.com/index.php?goto=74&idfoto=1371447&term=diagrama%20de%20flujo>
- María Andrés, perito forense de PSIGMA BARCELONA. Concepto de daño psicológico. 2018 <http://www.psigma.cat/bloc/es/castellano-que-es-el-llamado-dano-psicologico/>
- [http://colpsico.net/attachments/057\\_CODIGO\\_DE\\_ETICA.pdf](http://colpsico.net/attachments/057_CODIGO_DE_ETICA.pdf)
- <https://www.unodc.org/ropan/es/organized-crime.html>. scm.oas.org/pdfs/2015/CP34998SDSP.doc
- (<http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/PrincipiosPPL.asp>)

