



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

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN



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. El Modelo de abordaje y ejecución
- 4.1. Ingreso de casos Programa de Protección
- 4.2. Abordaje inicial: Cierre administrativo
- 4.3. Entrevista de valoración de situación de riesgo
- 4.4. Ejecución de medidas de protección extraprocesal Gastos de protección y ayudas económicas
- 4.5. Trabajo interdisciplinario
- 4.6. Seguimiento:
- 4.7. Área de resoluciones
- 4.8. Modelo de abordaje de casos en la OAPVD del ICJSJ
- 4.9. Modelo de abordaje de casos en la OAPVD de Ciudad Judicial:

V. Elaboración de informes técnicos pág.: 69

- 5.1 ¿Qué es el Informe técnico?
- 5.2 Objetivos del Informe técnico
- 5.3 Tipos de informes técnicos
- 5.4 Metodología del informe técnico

VI. Procesos específicos por disciplina pág.: 77

- 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.: 123

- 7.1. Atención de casos en horario de disponibilidad
- 7.2. Primeros Auxilios Psicológicos Componentes de los 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.: 147

- 8.1. Abordaje a persona víctimas, testigos y demás intervinientes de delitos de delincuencia organizada
- 8.2. Abordaje a personas con discapacidad
- 8.3. Abordaje a personas menores de edad (Niños, Niñas y Adolescentes)
- 8.4. Abordaje a personas de poblaciones indígenas
- 8.5. Abordaje a personas adultas mayores
- 8.6. Abordaje de personas víctimas de trata de personas
- 8.7. Abordaje de casos de delitos de la Ley de Penalización de la Violencia Contra las Mujeres
- 8.8. Abordaje de personas extranjeras y refugiadas
- 8.9. Abordaje de personas privadas de libertad
- 8.10. Abordaje de personas funcionarias judiciales

IX. Glosario pág.: 169

X. Bibliografía pág.: 177

Nomenclaturas

AG:	Autorización de gastos
BCR:	Banco de Costa Rica
CCSS:	Caja Costarricense del Seguro Social
CCTV:	Cámaras de circuito cerrado de televisión
CEAAM	(Centros Especializados de Atención y de Albergue Temporal para mujeres afectadas por la violencia, sus hijos e hijas).
CONAPDIS:	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad
DGME:	Dirección General de Migración y Extranjería
DAI:	Departamento de Atención Integral del PANI
ECU:	Expediente criminal único.
FONABE:	Fondo Nacional de Becas
IMAS:	Instituto Mixto de Ayuda Social
INA:	Instituto Nacional de Aprendizaje
INAMU:	Instituto Nacional de las Mujeres
MEP:	Ministerio de Educación Pública
MP:	Ministerio Público
MSP:	Ministerio de Seguridad Pública
OAPVD:	Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
OIJ:	Organismo de Investigación Judicial
PAO:	Plan Anual Operativo
PANI:	Patronato Nacional de la Infancia
UPROV:	Unidad de Protección a Víctimas

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

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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. Allan Murillo Morera, coordinador Programa de Protección.

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 a la persona que cometió el 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 destinatarias de la Ley 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 la atención especializada a las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad; se asume el compromiso de materializar estas disposiciones 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 víctimas, testigos y demás intervinientes 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 Protección 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 protección de estas personas usuarias, 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, se detectó la necesidad de definir un modelo propio de protección a víctimas y la estandarización de ciertos procesos de índole interdisciplinario para el abordaje integral de las personas usuarias.

El presente documento se genera como una necesidad de establecer lineamientos institucionales para la protección de víctimas desde las disciplinas de Criminología, 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 del Programa de Protección, otorgando medidas de protección extraprocesales y agrupando modos de atención; de manera tal que se constituyan en una herramienta para la persona profesional que permita implementar procedimientos, técnicas e instrumentos en la protección de las personas usuarias.

PPROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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 relacionadas con delitos de delincuencia organizada, 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 de 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 destinatarias de la Ley, sustentados en referentes teóricos y metodológicos.

II. Objetivos

2.1 Objetivo General

Establecer procedimientos interdisciplinarios para la protección de personas víctimas, testigos y demás intervinientes en el proceso penal, a fin de brindar una atención 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 de la OAPVD para ejecución de la protección extraprocesal estipulada en la Ley 8720.

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 Protección, para la recomendación y ejecución de medidas de protección extraprocesal.
- Definir objetivos y criterios de intervención en las disciplinas de Criminología, Derecho, Psicología, Trabajo Social y Sociología, con el propósito de estandarizar a nivel nacional un abordaje especializado en la protección de las personas destinatarias de la Ley.
- 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 condiciones de vulnerabilidad, víctimas, testigos y demás intervinientes de delitos penales, con el fin de disminuir la revictimización y aminorar el impacto causado por el delito.
- Definir un procedimiento metodológico para la elaboración de informes técnicos, los cuales constituyen una herramienta de apoyo para el Ministerio Público en la solicitud de medidas procesales (protección procesal, prisión preventiva y anticipo jurisdiccional de prueba).



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: “La Victimología”.

Antonio Beristain aporta con gran atino 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 y protección 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.
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.90)

A partir de estas áreas de conocimiento la OAPVD desarrolla estrategias de atención y protección con las personas víctimas, testigos y demás intervinientes de delitos, esta construcción dialéctica que va de la teoría a la práctica, no sería posible sin el aporte interdisciplinario de la Criminología, Derecho, Psicología, Trabajo Social y 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 personas sujetas a 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, 11).

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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

Desde los orígenes de la 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 como objeto de intervención en el abordaje de la Oficina, desde una perspectiva humanista es considerada persona 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.

Luis Rodríguez (2008, p. 159), define como factores victimógenos “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 víctima como un ente biopsicosocial.

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 de esta persona y que la 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 víctima, testigo u otra persona del proceso, 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 bajo intervención desde una posición desculpabilizadora, al tiempo que permite una aproximación más objetiva de todas las dimensiones implicadas en la victimo génesis.

Otro término propuesto por Rodríguez (2008, p. 163) es la víctima dinámica, “ya que la relación víctima 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”. El término víctima dinámica 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 víctima dinámica posibilita la precisión de propuestas y planes de protección (desde la OAPVD) acordes a la realidad de la víctima, testigo u otra persona del proceso penal, generando que estos sean acogidos y ejecutados por la persona con mayor efectividad.

Principios de la Ley 8720:

El abordaje de personas usuarias dentro del Programa de Protección se rige bajo los siguientes principios (artículo 2 de la Ley 8720¹):

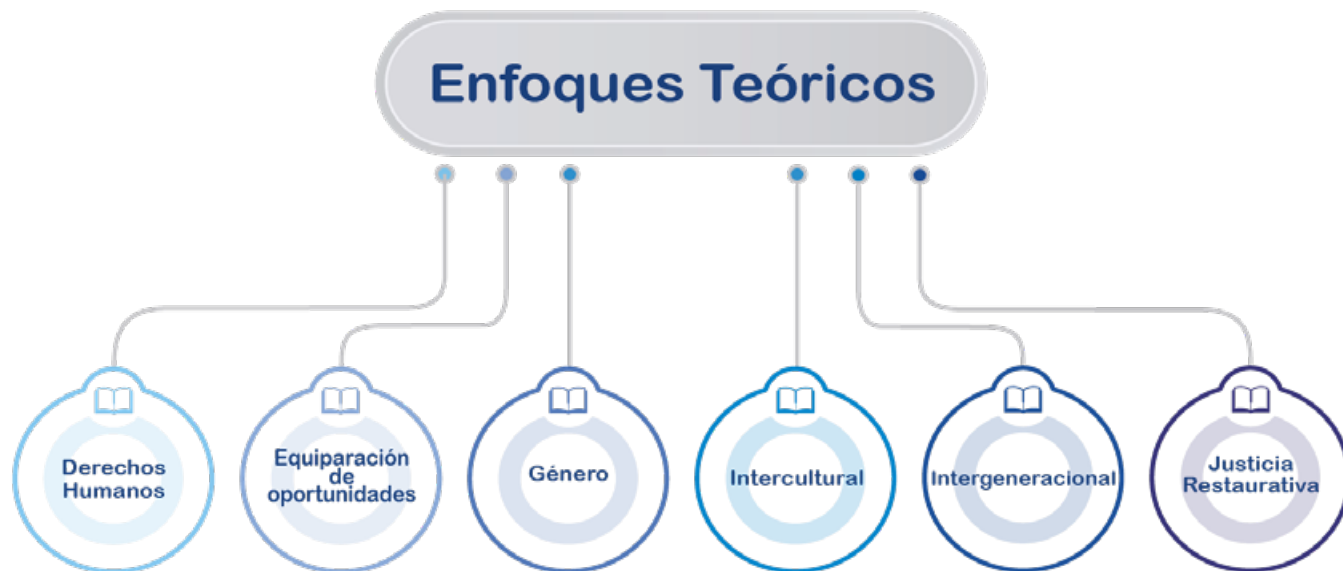
- a) **Principio de protección:** considera primordial la protección de la vida, la integridad física, la libertad y la seguridad de las personas a que se refiere la presente ley.
- b) **Principio de proporcionalidad y necesidad:** las medidas de protección responderán al nivel de riesgo o peligro en que se encuentre la persona destinataria y solo podrán ser aplicadas en cuanto sean necesarias para garantizar su seguridad o reducir los riesgos existentes.
- c) **Principio de confidencialidad:** toda la información y actividad administrativa o jurisdiccional relacionada con el ámbito de protección de las personas a que se refiere esta ley deberá ser reservada para los fines de la investigación o del proceso respectivo.
- d) **Principio de justicia restaurativa:** la protección de las víctimas en el proceso penal, penal juvenil y contravencional deberá considerar la restauración, la integración, la rehabilitación, la recuperación y su convivencia pacífica y segura en la familia y sociedad; para lo cual toda intervención de las víctimas deberá tener un abordaje integral y holístico con el apoyo de programas restaurativos.

3.1 Enfoques teóricos:

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 usuarias desde la OAPVD, requiere como mínimo el posicionamiento teórico desde las siguientes perspectivas:

¹ Artículo 2, Ley 8720: Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal, así reformado por el artículo 54 de la Ley de justicia restaurativa, N° 9582 del 2 de julio del 2018).

Figura I
Enfoques teóricos
Programa de Protección – 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.

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 víctimas, los delincuentes y las comunidades (...)”². 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 la Ley de Justicia Restaurativa, No. 9582³.

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 persona denunciante, testigo y/o representante de los intereses civiles, 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

² Naciones Unidas. Principios básicos sobre la utilización de Programas de Justicia Restaurativa en materia penal. (2002)

³ Ley 9582, Ley de Justicia Restaurativa, artículos 2 y 3, inciso q).

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 personas víctimas:

Dentro de los derechos que le 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, así como a que se canalice esa información, por una vía reservada a criterio de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito del Ministerio Público, en caso de que se encuentre sujeta a protección:** 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, asimismo, en los casos donde la medida de protección extraprocesal otorgada sea la reubicación domiciliar, debe indicársele a la persona usuaria que aporte como medio de notificación los datos de la oficina y si hubiere brindado otro, cualquier persona profesional del equipo técnico evaluador podrá coordinar para que la autoridad judicial conozca que la víctima o testigo será localizable por medio de la OAPVD.
- **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 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 querellas 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, 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

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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 víctimas, testigos y demás personas intervinientes del proceso penal.

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 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 todas las personas servidoras y operadoras 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 se 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 interinstitucional, 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 las personas 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 a la persona agresora 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 las personas operadoras 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 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.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- **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 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 Protección, se identifican una serie de aspectos fundamentales que guían el quehacer profesional en cuanto a la protección de las víctimas, testigos y personas intervinientes, sobresaliendo entre estos los siguientes:

- **Acceso a la Justicia:** el Programa de Protección debe garantizar a las personas ofendidas el acceso efectivo a los servicios que se brindan, eliminando todo tipo de barreras para asegurar que las personas destinatarias de la Ley gocen de la movilidad, comunicación y comprensión requerida para acudir eficientemente a las instancias judiciales.
- **Autodeterminación:** parte de la premisa que la víctima, testigo o persona interviniente, es la principal conocedora 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.
- **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.
- **Igualdad:** todas las acciones del Programa de Protección a la víctima 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 a la persona sujeta 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 Protección se debe recurrir a todos los mecanismos existentes, para propiciar que las víctimas 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 protección a las víctimas, testigos y demás personas intervinientes, busca explicar los procesos sistemáticos y ordenados a través de los cuales la OAPVD brinda protección a las personas referidas.

Del Código Procesal Penal y la Ley 8720 se desprenden los tipos de protección existentes en el proceso penal, uno de ellos es la protección procesal, para la cual la Oficina brinda un insumo denominado “Informe técnico” (este se desarrollará más adelante), donde se explica de manera detallada, el objetivo y camino para la ejecución del mismo.

Otro tipo de protección es la extraprocesal, procedimiento que ejecuta la OAPVD y del cual se trata el presente apartado, donde, a partir de la utilización de técnicas de recolección y análisis de información, se pretende 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 de 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 *victimo asistencia* es acuñado por varios autores, de acuerdo a Carzola Prado este 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” (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 víctimas, testigos e intervinientes debe evaluar el grado y el tipo de abordaje que necesita la persona referida, definidos de manera básica en tres grupos de funciones, según Dusich (citado por Bocanegra y otro, 2010, p 325):

- 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.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

Los servicios del Programa de Protección de la OAPVD están atravesados por las funciones primarias, secundarias y terciarias, acciones ligadas a los planes de protección de cada caso en particular, que a su vez son revisables y modificables de acuerdo al nivel de riesgo que se presente.

Estos servicios se caracterizan por ser inmediatos, 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 víctima asistencia 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 protección especializado. El lenguaje utilizado debe ser claro para la persona usuaria, de acuerdo a sus 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 destinatarias de la Ley, 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, se priorizará la atención que responda a la gravedad de la situación atendida, dándole una respuesta precisa y pronta.

Valorar las circunstancias particulares de la persona usuaria con la finalidad de determinar qué medidas de protección, asistencia y apoyo deben serle prestadas; 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 la víctima. Se usarán los recursos intra e interinstitucionales para incidir favorablemente en aquellas condiciones que afectan la participación de las víctimas, testigos y demás personas intervinientes en el proceso penal.
- g) Procurar el acceso a tratamientos médicos, psicológicos, sociales, jurídicos y criminológicos a las personas que han sido víctimas, testigo y demás intervinientes de un delito o que por sus circunstancias se encuentran en una situación que puede considerarse de riesgo potencial. Más adelante en este documento se profundizará sobre el proceso de intervención específico de las distintas disciplinas que interactúan en este abordaje de protección.

En otro orden de ideas, el personal profesional de la OAPVD procurará en todo momento la prioridad en el abordaje de estas personas usuarias, su disponibilidad en cuanto al proceso y la coordinación cercana con las personas juzgadoras, personal del Ministerio Público y policía judicial o administrativa, 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 uno de los deberes de las personas bajo protección⁴, la OAPVD velará por los derechos de las personas destinatarias de la Ley, procurando que exista un retorno de la inversión efectuada en el proceso de la víctima asistencia, de manera que la persona protegida aporte información de calidad a lo largo del proceso penal.

4. El Modelo de abordaje y ejecución:

A continuación, se describe el modelo de abordaje y ejecución para los procesos de intervención del Programa de Protección en función del ingreso, abordaje inicial, entrevistas de valoración de situación de riesgo (delimitación de elementos de riesgo por disciplina), ejecución de medidas de protección extraprocesal, gastos de protección o ayudas económicas, seguimiento del caso, cierre administrativo del expediente y cese de las medidas extraprocesales de protección; procesos que se encuentran atravesados por las perspectivas teóricas anteriormente descritas, teniendo como eje central de la intervención a la víctima, testigo y demás personas intervinientes del proceso penal.

El procedimiento de protección es posible, a partir de la comisión de un hecho delictivo que violente los bienes jurídicos tutelados, 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, así como la administración del Programa de Protección.

Las personas legisladoras, para darle sostenibilidad al programa, previeron dotar de contenido económico a la OAPVD mediante el programa presupuestario 950, al mismo tiempo autorizaron, en el artículo 13, a las instituciones públicas para que asistan con recursos económicos o en especie, dando prioridad a las necesidades de estas personas bajo protección; 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.

4 Artículo 10, de la Ley 8720 de Protección a Víctimas Testigos y demás intervinientes en el Proceso Penal, hace la salvedad sobre el artículo 36 de la Constitución Política, que establece “en materia penal nadie está obligado a declarar contra sí mismo ni contra su cónyuge, ascendientes, descendientes o parientes colaterales hasta el tercer grado inclusive de consanguinidad o afinidad”.

**Figura II
Modelo de abordaje y ejecución
Programa de Protección**



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 protección de personas usuarias de la OAPVD:

4.1. Ingreso de casos al Programa de Protección:

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 (cuando exista una).

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

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

Los casos son recibidos para valoración de situación de riesgo mientras las personas víctimas, testigos e intervinientes, atraviesan cualquier etapa del proceso penal.

Cuando se presente el ingreso de grupos familiares con integrantes menores de edad, se realizará valoración de riesgo a todas las personas mayores a 12 años y la apertura de expedientes de personas menores de 12 años se realizará de acuerdo al criterio del equipo técnico evaluador, tomando en consideración la necesidad de ejecutar diligencias específicas

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

(traslados de expedientes educativos, trámites de becas, etc.) para estas personas; si las personas menores de edad no requieren diligencias por parte del equipo técnico evaluador, no será necesaria la apertura de estos expedientes.

4.2. Abordaje inicial:

Este abordaje inicial permitirá informar a la persona usuaria (en lenguaje sencillo y comprensible) sobre la oficina y los servicios que se brindan.

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

Si la persona profesional tuviere conocimiento de una persona usuaria que, por motivos de salud u otros, no pueda presentarse a la Oficina, coordinará lo pertinente a efecto de desplazarse a su lugar de domicilio, trabajo, institución o centro médico, para el ofrecimiento de los servicios.

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, así como las estrategias de intervención seguidas, para evitar la revictimización.

Como se muestra en la figura III, en todos los casos, de forma obligatoria, como parte de la presentación, se mencionará el nombre de las personas que están 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 explicará la posibilidad de ser atendida en cualquier parte del país.

En el Programa de Protección se leerán y explicarán los derechos y deberes establecidos en los artículos 9 y 10 de la Ley 8720. Asimismo, se le informará sobre la importancia de firmar el consentimiento informado, para poder iniciar con la entrevista, por parte del equipo técnico evaluador. Por último, se deben firmar todos los documentos, incluida la autorización para la revisión de los expedientes judiciales.

Figura III
Abordaje inicial
Programa de Protección – OAPVD



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

Este abordaje 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 Protección – OAPVD

Abordaje inicial	
Presentación	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar vocabulario sencillo y comprensible. Decir nombre de la persona profesional y disciplina. Presentar al resto del equipo técnico evaluador. Indicar el nombre de la oficina en la que se está atendiendo.
Preguntar expectativas	<p>Consultar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿En qué cree usted que los programas del despacho le pueden ayudar? ¿A usted le explicaron por qué motivo la (lo) remitieron a esta oficina? 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. Determinar, mediante preguntas, de qué forma considera que podemos cumplir sus expectativas. Se debe escuchar con atención, las respuestas a estas interrogantes.

**PPROTOCOLO DE ABORDAJE
PROGRAMA DE PROTECCIÓN**

Explicación detallada de ambos programas	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● Indicarle que se le puede atender en cualquier oficina del país donde le resulte conveniente. ● Características del Programa de Protección: gratuito, voluntario y confidencial. ● 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). ● Explicar la entrevista de valoración, la diferencia entre medidas procesales, medidas extraprocesales⁵ y los principios de acuerdo a la Ley 8720. ● Explicar que no investigamos, ni juzgamos, solo se trabajan secuelas del delito sufrido, pero, trabajamos en coordinación con el Ministerio Público. ● Exponer a la persona usuaria que, una vez realizada la entrevista, si se detecta algún tipo de riesgo, se dictan medidas extraprocesales las cuales puede aceptar o no. Si no las acepta, se ofrecen los servicios del Programa de Atención, además los servicios de la oficina son 24/7.
Derechos y deberes	<ul style="list-style-type: none"> ● Los derechos y los deberes estipulados en los artículos 9 y 10 de la Ley 8720, deben ser leídos y explicados en detalle, dado que una vez que la persona acepta su ingreso al Programa de Protección, estos adquieren vigencia.
Consentimiento informado	<ul style="list-style-type: none"> ● Se lee y explica el documento denominado “Consentimiento informado”, ● 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. ● 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. ● Si la persona está de acuerdo firma el consentimiento informado y se procede con la entrevista de valoración de situación de riesgo. ● Se deberá informar a las personas usuarias sobre las dos excepciones de la Ley artículo 12 inciso f), con respecto a la confidencialidad: <p>“Las diligencias para la aplicación del Programa son confidenciales y únicamente tendrán acceso a ellas las personas que autorice la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público y el juez que conoce de la causa. Por consiguiente, queda prohibido difundir o facilitar información que afecte la aplicación y ejecución de las medidas de protección, bajo pena de incurrir en responsabilidad”.</p>
Realización de entrevista	<ul style="list-style-type: none"> ● Se le consulta a la persona si desea participar de forma voluntaria en la entrevista de valoración de situación de riesgo y se explica el objetivo de la misma. ● La entrevista será realizada por el equipo técnico evaluador, excepcionalmente en binomio y en horario de disponibilidad por la persona profesional asignada.

⁵ Medidas extraprocesales: se dictan cumpliendo con principio de protección (la vida es lo más importante), principio de proporcionalidad y necesidad (las medidas responderán al nivel de riesgo o peligro) y principio de confidencialidad.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

Autorización para revisar expediente penal

- Se le explica a la persona el documento “Autorización para revisar el expediente penal”, el cual debe ser firmado por la persona a entrevistar.
- Este documento permite a la OAPVD la revisión del estado de la causa penal en el despacho judicial correspondiente.

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

En el Programa de Protección serán atendidas las “víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes en el proceso penal, que se encuentren en una situación de riesgo como consecuencia de su intervención, directa o indirecta, en la investigación de un delito o en el proceso, o bien, por su relación con la persona que interviene en estos” (Ley 8720, 2009: Art.5).

En el abordaje de estas víctimas directas e indirectas, según el artículo 4 de la misma Ley, es fundamental considerar el nexo con quien interviene en la investigación del hecho presuntamente delictivo, la importancia y entidad del riesgo, la gravedad del hecho que se investiga y la relevancia del testimonio para el descubrimiento de la verdad de lo investigado.

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: las personas con discapacidad, personas indígenas, personas adultas mayores, personas víctimas de trata, personas menores de edad, entre otros.

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 sí 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, incluso al llegar de manera espontánea a la OAPVD y manifiesta encontrarse en una situación de riesgo, 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 necesaria 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 usuaria no tiene las condiciones psicológicas adecuadas para ser valorada en el Programa de Protección 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 y se encuentra activa (sin control médico), es importante utilizar las herramientas con que cuenta para respaldar su criterio, tales como: la “Observación para entrevista de Protección”, el “Examen mental” o pruebas psicológicas, para generar un documento con la información clara y detallada a nivel profesional sobre dicha opinión experta.

Por otra parte, 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.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

Si al realizar el abordaje inicial se identifica alguna situación de riesgo, de inmediato se le ofrecerá a la persona usuaria, 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.

Cierre administrativo:

Este cierre procede después de realizado el abordaje inicial, en los casos en los cuales después de atendida la persona usuaria, la misma manifiesta que no desea participar de la valoración de situación de riesgo. De igual manera, se genera un cierre administrativo en los casos en los que no se logra localizar a la persona referida para aplicar la valoración de situación de riesgo.

Algunos cierres administrativos de expedientes del programa de Protección proceden posterior a la valoración de riesgo, cuando la persona usuaria no acepta las recomendaciones realizadas por el equipo técnico evaluador (de conformidad con el artículo 7, inciso b, de la Ley 8720 que establece que a los equipos técnicos evaluadores les corresponderá recomendar las medidas de protección que técnicamente considere convenientes para cada caso); no se debe formular la solicitud de exclusión ante la jefatura sino que, la persona profesional encargada del caso procederá a realizar el cierre con el formulario de estilo y ofrecerá, los servicios del Programa de Atención.

Otro de los supuestos por los cuales se genera un cierre administrativo, es cuando una vez realizado el informe técnico, la persona no acepta los servicios del Programa de Protección.

Si una vez valorada, la persona usuaria manifiesta que no desea acogerse a las medidas de protección extraprocesal, pero, horas o días después cambia de opinión, habiéndose realizado o no el cierre administrativo; el equipo interdisciplinario deberá proceder nuevamente con la realización de la entrevista de valoración de situación de riesgo, pues alguna circunstancia inherente al riesgo pudo haber variado y las nuevas medidas de protección extraprocesal se deben ajustar a los principios de protección y proporcionalidad.

Otro de los momentos en los cuales se utiliza el cierre administrativo es, cuando después de aplicada la entrevista de valoración de situación de riesgo y al no se identificarse factores de riesgo, no se emiten medidas de protección extraprocesal, se procede con el cierre mencionado.

El documento deberá contener los datos de identificación de la persona usuaria, la fecha en que fue referida a la oficina y la fecha en que se atendió, los motivos que generaron el cierre del expediente en el Programa de Protección, la fecha en la que se emitió la respuesta a la entidad solicitante sobre el resultado de las diligencias y, la manifestación de la persona usuaria sobre el ofrecimiento de los servicios del Programa de Atención (en los casos que así se requiera).

4.3 Entrevista de valoración de situación de riesgo:

La entrevista de valoración de la situación de riesgo, que deberá aplicar el personal profesional de los equipos técnicos evaluadores, permite diagnosticar las situaciones de riesgo que vive la persona víctima, testigo o interviniente debido a su participación en el proceso penal⁶.

La entrevista de valoración de situación de riesgo determina en su información, el criterio del equipo técnico evaluador, la pertinencia de otorgar medidas de protección extraprocesal y, la definición de las estrategias adecuadas para ejecutarlas. Asimismo, puede determinar si la situación descrita no requiere dichas medidas, procediendo al ofrecimiento de los servicios del Programa de Atención, si así lo desea la persona usuaria, respetando su voluntad.

La misma recopila datos personales, de ubicación, recursos familiares, contexto social, recursos económicos, miembros del núcleo familiar, entre otros. La relevancia y calidad de esta información permite obtener un panorama de las condiciones de riesgo y las opciones para solucionar la situación.

Si al realizar la entrevista de valoración de situación de riesgo, se detecta que la persona valorada presenta consumo de sustancias psico activas, se abordará de inmediato dicha problemática por parte del profesional a cargo o el equipo interdisciplinario (IAFA y/o búsqueda de Alternativa de Desintoxicación o tratamiento) y, se comunicará de inmediato, por escrito, a la entidad solicitante.

Por otra parte, si la persona valorada cuenta con orden de captura o presentación, se coordinará de forma inmediata con la autoridad judicial requirente para lo de su cargo.

Las entrevistas se aplican de manera individual, en el caso de los grupos familiares que cuenten con personas menores de edad o personas con discapacidad psicosocial, se aplicará una entrevista por persona consignando sus datos demográficos, pero, se realizará una anotación en el expediente indicando que las respuestas a las preguntas corresponden a la información brindada por la jefatura de hogar o persona responsable, consignando la firma de esta última.

Existen entrevistas de valoración de situación de riesgo especializadas por poblaciones con características particulares, en caso de que coincidan varias características de la persona a valorar (que sea persona indígena, víctima de los delitos establecidos en la Ley de Penalización de la Violencia Contra la mujer, adulta mayor, entre otras), el equipo técnico evaluador aplicará la entrevista de valoración de situación de riesgo que arroje más información para identificar el riesgo sobre la situación denunciada, en apego al principio de protección (artículo 2, inciso a), de la Ley 8720).

A continuación, se detalla cada uno de los tipos de entrevista existentes:

⁶ Cuando la persona usuaria no se encuentra en condiciones de participar en la entrevista de valoración de situación de riesgo por motivos de salud, cansancio extremo u otras, y ante la existencia de una presunción de riesgo de letalidad hacia la persona referida, se procederá con la ejecución de medidas excepcionales de protección extraprocesal; se confeccionará instrumento en el sistema electrónico determinado para tal fin.

**Cuadro 3
Tipo de entrevista de valoración de situación de riesgo
específica por población
Programa de Protección – OAPVD**

Valoración de situación de riesgo por población	
Entrevista de valoración de riesgo general	Tiene la característica de ser general o estándar. Considera la información de contacto de la persona protegida, información sobre la persona imputada, condiciones socioculturales, personas con quien convive, factores económicos, los hechos que generaron la situación de riesgo y condiciones de seguridad del inmueble. La entrevista aplica para la mayoría de población de víctimas, testigos u otras personas intervinientes de diversos tipos de delitos, personas adultas mayores, personas extranjeras, entre otros.
Entrevista de valoración de riesgo para personas víctimas de la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres	La entrevista de valoración de situación de riesgo para las víctimas de delitos cuya génesis sea la violencia doméstica (física, psicológica, patrimonial y sexual), está caracterizada por valorar elementos propios de este tipo de violencia, dependencia económica y emocional de la víctima con la parte imputada. Asimismo, tiene adjunta una Guía de valoración de situación de riesgo de muerte de mujeres, la cual puede generar insumos para el otorgamiento de las medidas de protección extraprocesales, estrategias y justificación de las mismas.
Entrevista de valoración de riesgo para personas privadas de libertad	La entrevista de valoración de situación de riesgo para personas privadas de libertad tiene un enfoque especializado en el abordaje de esta población, de manera que la información que recopila contempla las circunstancias del centro penal, los hechos que generaron la situación de riesgo, las características de la persona imputada y las posibilidades de otorgar medidas extraprocesales acordes a las limitaciones de la persona reclusa.
Entrevista de valoración de riesgo para personas víctimas de trata	Con respecto a las personas víctimas del delito de trata, los equipos técnicos evaluadores del Programa de Protección deberán aplicar la valoración de situación de riesgo en el instrumento destacado para tal efecto, a fin de emitir las medidas de protección extraprocesales o las recomendaciones necesarias según sea el caso, con la finalidad de proteger su vida, la integridad física, la seguridad y la libertad.
Entrevista de valoración de riesgo para personas funcionarias judiciales	Esta entrevista para personas funcionarias judiciales analiza el contexto de la persona en la institución, el lugar donde trabaja, el origen y tipo de relación con persona imputada, verificando si es una persona colaboradora judicial o no, igualmente permite identificar los elementos de riesgo de la situación, el lugar donde viven, seguridad de la casa de habitación, rutinas, entre otros.
Entrevista de valoración de riesgo para población indígena	La entrevista toma en cuenta la ubicación del territorio indígena, pueblo indígena al que pertenece la persona valorada, datos demográficos, incluso el ofrecimiento de persona intérprete, información sobre redes de apoyo, toma en cuenta si la persona imputada es indígena, situación de amenaza reportada, aspectos de seguridad, modo de vida y culturales, entre otros.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

Entrevista de valoración de riesgo para personas víctimas, testigos e intervinientes en el proceso penal relacionados con actos de corrupción

Esta entrevista para personas relacionadas con actos de corrupción analiza el contexto de la persona usuaria, sus antecedentes, redes de apoyo y características de su vida cotidiana, conocimiento de la persona a quien denuncia, parentesco o relación de la persona entrevistada con la parte denunciada, detalles de la denuncia, amenazas reportadas, entre otros.

Esta entrevista se aplicará para todos aquellos actos de corrupción internos y externos al Poder Judicial.

Fuente: elaboración propia.

Al realizar el abordaje y aplicar la entrevista de valoración de situación de riesgo fuera de la OAPVD, indicar en el encabezado del documento, el lugar donde se aplica (dirección del hospital, lugar de trabajo) y las razones de por qué no es posible hacerla en el despacho judicial, con antelación si fuese necesario, se confirmará la información sobre la persona usuaria, (si por su condición concreta o de salud se permite abordarla inmediatamente), así como la necesidad de coordinar la presencia de personal de seguridad, policía administrativa u otra.

Verificar la existencia de las condiciones mínimas de privacidad, disponibilidad de la persona referida para recibir al personal de la OAPVD.

Cuando se considere que existe algún tipo de riesgo en el lugar donde se encuentra la persona usuaria y, no es posible llevar a cabo la entrevista, el equipo técnico evaluador valorará la coordinación correspondiente con UPROV u otras opciones con las autoridades, dentro o fuera de dicha zona. En casos de delincuencia organizada, trata de personas o en situaciones donde existan elementos de amenaza contra funcionarios(as) judiciales se consultará ante la jefatura de la OAPVD, para contar con la presencia de UPROV en la entrevista de valoración de situación de riesgo.

En caso de no contar con el acompañamiento de alguna de las anteriores, se podrá posponer la visita o también gestionar el pago de servicio de transporte público, para que la persona usuaria se acerque a una zona donde pueda ser atendida sin poner en riesgo su vida o la del personal OAPVD. Por ejemplo, solicitar apoyo a la policía administrativa para extraer a la o las personas en riesgo y trasladarlas, a un punto neutral o a la OAPVD más cercana o requerida.

A continuación, se aporta una lista de elementos de riesgo orientadores, definidos por las disciplinas que conforman la OAPVD, como insumo para la definición de medidas de protección extraprocesal (pulse el ícono para desplegar cada listado):

**Cuadro 4
Elementos de riesgo por disciplina
Programa de Protección – OAPVD**

ELEMENTOS DE RIESGO DE CRIMINOLOGÍA

1. Imputado agresivo.
2. Tenencia de armas de fuego.
3. Asocio del imputado con personas conflictivas de la comunidad o grupo de delincuencia organizada.
4. Antecedentes criminales y penales.
5. Consumo de sustancias prohibidas.
6. Antecedentes psiquiátricos.
7. Zona donde habita la víctima/testigo.
8. Problemáticas de la comunidad.
9. Presencia de grupos delictivos en la zona donde reside la víctima/testigo.
10. Delito.
11. Perfil del imputado y del ofendido.
12. Circunstancias sociales y económicas.
13. Voluntariedad de la persona a acatar recomendaciones de seguridad.
14. Estado causa.
15. Ausencia de Redes de apoyo de la persona ofendida.
16. Conocimiento de la participación de la persona ofendida víctima o testigo en el proceso, por parte de los imputados.
17. Conocimiento de las características y forma de ocurrencia de los hechos, antecedentes del problema.
18. Entorno (con relación tanto a las personas que están cerca de los imputados como de los ofendidos).
19. Zona de residencia (incidencia criminal si se conoce y problemática principal de la zona).
20. Zona de Ocurrencia del hecho.
21. Expediente criminal único de las partes involucradas (entrevistado-imputados).
22. Referencias aportadas por parte de OIJ ó Fiscalía en cuanto a los intervinientes del proceso.
23. Condiciones del inmueble de la persona entrevistada.
24. Perfil del imputado. (se explora en la entrevista sobre el temperamento, personalidad, consumo de drogas, uso de armas, amistades, labores que desempeña, antecedentes similares con otros vecinos y comportamiento del ofendido en torno a esos incidentes).
25. Gravedad de los hechos ocurridos y las amenazas generadas (Denuncia y aportes de entrevistado en valoración de riesgo).
26. Origen del conflicto.
27. Personas con las que se relaciona el entrevistado.
28. Exposición del entrevistado en redes sociales.
29. Cercanía de la vivienda del ofendido o testigo con respecto al lugar de domicilio del imputado.
30. Antecedentes judiciales del imputado.
31. Participación o no del imputado en bandas criminales.
32. Tipo de delito cometido.
33. Fecha de la ocurrencia del hecho por el cual lo refieren a la oficina.
34. Uso de algún tipo de arma por parte del imputado.
35. Afectación hacia el ofendido o testigo y su núcleo familiar.
36. Lugar de domicilio del ofendido. (zona de riesgo).
37. Conversación con el investigador a cargo del caso.
38. Uso de algún tipo de droga por parte del imputado.
39. Grupo familiar del imputado.
40. Narración de la persona valorada con respecto al delito sufrido.
41. Traslados de la persona entrevistada y porque medios los realiza.
42. Impacto que produce la presencia policial en la zona.
43. Registro de detención.

ELEMENTOS DE RIESGO ÁREA LEGAL

1. La Interposición de la denuncia.
2. Asistencia a diligencia judicial.
3. Imputado no individualizado.
4. Notificación para indagatoria.
5. Inexistencia de medidas cautelares (alternas o prisión preventiva).
6. Señalamiento a diligencia judicial.
7. Asistencia a diligencia judicial.
8. Dictado de la sentencia.
9. Levantamiento de la protección procesal en la etapa de juicio.
10. Persona referida pertenece a grupos en condición de vulnerabilidad (menor de edad, persona con discapacidad, persona adulta mayor, población indígena, población migrante con status irregular, personas privadas de libertad, etc).
11. Inexistencia de redes de apoyo ya sean familiares o económicas.
12. Referido se ubica en zona de alto grado de criminalidad.
13. Referido vive en zonas con poco acceso policial y de cuerpos de emergencias. Y máxime, si debe pasar necesariamente, para salir y entrar de su casa, por la casa de los imputados o sospechosos.
14. Rutina del referido lo hace muy predecible y ubicable para los imputados.
15. Los imputados pertenecen a bandas organizadas que se dedican a cometer actos delictivos.
16. Fácil acceso a drogas y armas.
17. Consumo de drogas y alcohol.
18. El imputado conoce dinámica del ofendido por un vínculo familiar.
19. Se presentaron agresiones en perjuicio del ofendido.
20. En el caso de Privados(as) de Libertad donde permanezcan estos en el mismo ámbito que el agresor.
21. El imputado pertenece a un grupo de delictivo en el centro penal.
22. En los delitos de trata de personas, cuando se les ha despojado de sus documentos de identificación imposibilitándoles el libre tránsito.
23. Medidas de Protección en el Juzgado de Violencia Doméstica vencidas.
24. Relación entre víctima y denunciado (dependencia económica, emocional)
25. Alta Penalidad a imponer en una posible sentencia.
26. Tipo penal investigado (Ejem: Crimen Organizado, etc)
27. Etapa procesal en que se encuentre la causa penal.
28. Grado de participación de la persona en el proceso penal.
29. Alta penalidad del delito denunciado.
30. Reenvío del juicio.
31. Notificación de las medidas de protección otorgadas por el Juzgado de Violencia Doméstica.
32. Reiteración delictiva del imputado en perjuicio de la víctima.

ELEMENTOS DE RIESGO PSICOLOGÍA

Grupo familiar:

1. Desavenencia de la pareja y divorcio.
2. Violencia intra-familiar.
3. Dependencia de alcohol y/o drogas.
4. Infidelidad o adulterio.
5. Psicosis de alguno de los miembros de la familia.
6. Personalidades psicopáticas.
7. Discapacidades físicas y/o mentales.
8. Otros problemas de salud.
9. Condiciones de pensión alimentaria o del Estado.
10. Problemas de pareja: *(a) incomunicación, b) Vida sexual inadecuada, c) La contracepción. d) Falta de desarrollo de los cónyuges).*
11. Inadecuado ambiente familiar. (maltratos y abusos).
12. Madre o padre como único jefe de hogar.

Medio físico y psico – cultural:

1. Vivienda-hacinamiento (tamaño de vivienda versus cantidad de personas).
2. Ciudad o barrio (persona con arraigo a la comunidad de riesgo).
3. Adaptación a contextos violentos o estresantes.
4. Pertenencia a grupos antisociales.
5. Abandono escolar y laboral.
6. Bajo nivel escolar, cultural y económico.
7. Pertenencia a minorías sociales e inmigrantes.
8. Relaciones interpersonales (Aislamiento físico o social, escasa relación, conflictos interpersonales, falta de apoyo social).
9. Redes Sociales tecnológicas (valorar la dependencia a la exposición en redes sociales y la información que se publica)
10. Desempleo, trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.
11. Dependencia económica.
12. Estado de gestación.
13. Estilos de comunicación inapropiados (no asertivos).

FACTORES DE RIESGO CONDUCTUALES Y PSICOFISIOLÓGICOS:

Factores Conductuales:

1. Comportamiento delictivo reincidente.
2. Asociación o grupo de pares involucrados en actividades delictivas.
3. Conducta agresiva (Intimidación, Acoso, Peleas físicas, crueldad con otros, entre otros).
4. Conducta destructiva (Destrucción intencional de la propiedad, incendios provocados u otras formas de vandalismo).
5. Transgresión de normas sociales o Violación de reglas.

Factores Psicofisiológicos:

1. Estrés o ansiedad generalizada.
2. Dificultades de atención y/o concentración.

FACTORES DE RIESGO EMOCIONALES:

1. Antecedentes psiquiátricos (trastornos de estado de ánimo, trastornos de ansiedad, estrés post-traumático, trastornos de personalidad, entre otros).
2. Predominio de sentimientos negativos como: Irritabilidad, ira, odio, venganza, frustración, inseguridad, desesperanza, culpa, entre otros.
3. Baja autoestima.
4. Ideación suicida y/o conductas auto lesivas.
5. Anclaje de los recuerdos en el evento.
6. Historia de vulnerabilidad hacia la victimización.
7. Dependencia emocional
8. Conductas asistenciales (obstáculo de crecimiento personal)

FACTORES DE RIESGO INTELECTIVOS:

1. Distorsiones cognitivas.
2. Distorsiones de la percepción o pensamiento (producción, curso y contenido del pensamiento).
3. Retardo de moderado a grave que determina la capacidad de declarar en diligencias judiciales.

FACTORES DE RIESGO VOLUTIVOS:

1. Dificultad o alteración para la toma de decisiones.
2. No habilidad individual para resolver situaciones.
3. Dificultad para pensar y decidir sobre su conducta consecuentemente.
4. Dificultar para superar la resistencia al cambio y alcanzar lo deseado.

Factores de riesgo psicosociales:

1. Antecedentes delictivos y/o relacionado con actividades delictivas. (Está relacionado con pandillas, crimen organizado).
2. Delictivos y/o relacionado con actividades delictivas (Esta relacionado con pandillas, crimen organizado).
3. Imputado con acceso a armas.
4. Condiciones geográficas de acceso (Zonas urbano marginal, zonas rurales y lejanas).
5. Tipo de delito: (Violencia doméstica, crimen organizado, trata de personas).
6. Estado de la causa penal: (Fase inicial, fase intermedia, fase de juicio, ejecución de la pena).
7. Imputado vive en la misma zona de riesgo que el ofendido.
8. Referido es una persona que pertenece a grupos en condición de vulnerabilidad (menor de edad, persona con discapacidad, persona adulta mayor, población indígena, etc.)
9. No existen redes de apoyo ya sean familiares o económicas.
10. Condiciones de seguridad de la vivienda (según lo indicado por la persona referida). Y máxime, si debe pasar necesariamente, para salir y entrar de su casa, por la casa de los imputados o sospechosos.
11. Exposición en redes sociales y medios de comunicación.

ELEMENTOS DE RIESGO DE TRABAJO SOCIAL

Factores de riesgo desde trabajo social: se entiende como los elementos propios de riesgo para la vida y/o integridad física persona.

1. Codependencia (por sustancias, y hacia la persona imputada: implica dependencia del imputado en aspectos: Económicos, emocionales).
2. Carencia de redes de apoyo.
3. Persona con antecedentes de consumo de drogas.
4. Relación víctima- imputado (conocimiento de los datos de localización, información de la víctima, rutinas, estilos de vida y redes de apoyo, relación de poder).
5. Condición de salud: (Persona en condición de discapacidad o alguna enfermedad que condicione su capacidad cognitiva, volutiva y su movilización).
6. Persona en condición de callejización.
7. Entorno laboral riesgoso (exposición de los datos de información- localización de la persona).
8. Condición económica: (ausencia de recursos económicos para la toma de decisiones).
9. Víctima inmersa en el ciclo de Violencia doméstica: (historial de situaciones de violencia anteriores).
10. Pertenencia de vivienda y sus condiciones: (problemas de infraestructura, carencia de elementos de seguridad, condición de hacinamiento).
11. Condiciones de seguridad y conflictividad comunales.
12. Condición migratoria.
13. Composición familiar.
14. Relaciones de poder (ámbito público como a nivel privado, religión, comunal, institucional).
15. Condiciones geográficas del domicilio actual de la persona referida que la colocan en riesgo de emergencia (vivienda cercana a río o en zona de derrumbes).

Riesgos sociales: se entiende como los factores de riesgo que no implican un riesgo para la vida de la persona.

1. Nivel de escolaridad.
2. Dinámica familiar disfuncional.
3. Codependencia en general.
4. Condición laboral: (Perfil ocupacional de la persona según sus experiencias, conocimientos, dificultades para insertarse a nivel laboral).
5. Condición habitacional: arraigo habitacional, laboral y/o familiar.
6. Inexistencia de servicios estatales o ONG u otros.
7. Internamientos prolongados y/o repetitivos (hospitalización, encarcelamiento, etc).

Factores culturales:

1. Un modelo de creencias y actitudes empleados para justificar el maltrato y la explotación de un grupo social.
2. Reproducción de estructuras de violencia y patriarcado.
3. Celebración de ritos o actividades que atenten contra la integridad humana o sean violatorios de los derechos humanos.
4. Presencia de subculturas con características, costumbres y códigos culturales distintos al ordenamiento social de su comunidad.
5. Situaciones de xenofobia por multiculturalidad de algunos grupos.

Factores espirituales:

1. Situaciones de xenofobia por creencias religiosas.
2. Condiciones de terrorismo (mediaciones entre política y religión).
3. Conflictos bélicos por posicionamiento ideológico de un grupo social.

Fuente: elaboración propia con aportes del personal profesional de las distintas disciplinas, 2017.

Al detectarse elementos de riesgo en la entrevista de valoración de la situación de riesgo y ante la negativa de la persona usuaria por acogerse a las medidas de protección extraprocetal recomendadas, se procederá con el cierre administrativo del expediente; sin embargo, si la persona usuaria días u horas después cambia de opinión al respecto de las recomendaciones brindadas por el equipo técnico evaluador, se procederá nuevamente con la aplicación de entrevista de valoración de situación de riesgo, dado que las circunstancias relativas al riesgo podrían variar y por consiguiente las medidas de protección extraprocetal también cambiarían.

4.4 Ejecución de medidas de protección extraprocetal:

La ejecución de las medidas de protección extraprocetal del Programa de Protección, tomará en cuenta los parámetros que se contemplan en la Circular N°14 del 11 de octubre del 2010 de la OAPVD, así como los principios de protección, confidencialidad, justicia restaurativa, proporcionalidad y necesidad, indicados en la Ley 8720.

Si se detecta consumo de alguna sustancia psico activa, en la entrevista o en la ejecución de medidas extraprocetales se abordará de inmediato dicha problemática por parte del profesional a cargo o el equipo interdisciplinario (Hogares Crea, IAFA y/o búsqueda de Alternativa de Desintoxicación o tratamiento), comunicándose de inmediato a la entidad que solicitó la protección o atención por escrito.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

Dependiendo de las medidas extraprocerales recomendadas, así serán las coordinaciones y tareas necesarias para su ejecución (estrategias: tomando en cuenta que cada medida de protección extraprocerales recomendada necesariamente debe contar con una o varias estrategias para su ejecución), seguidamente se presentan algunas opciones y recomendaciones generales de las mismas, sin perjuicio de considerar medidas particulares en cada caso, que requieran la contemplación de estrategias acordes a los factores y nivel de riesgo detectado.

Cuadro 5 Medidas de protección extraprocerales Programa de Protección – OAPVD

Algunos ejemplos de medidas de protección extraprocerales
● Patrullajes
● Limitación del libre tránsito por el territorio nacional.
● Restricción en relaciones interpersonales.
● Diferentes tipos de monitoreos.
● Restricción en el uso de la tecnología.
● Comunicación constante ambas vías.
● Mantener la Confidencialidad.
● Medidas a ejecutar por parte de agentes de protección (UPROV) o MSP.
● Reubicaciones.
● Someterse a tratamiento por consumo de sustancias psico activas si fuese necesario

Fuente: elaboración propia.

Las medidas de protección extraprocerales deben ser revisadas al menos cada seis meses, en apego a los artículos 7 inciso f) y 12 inciso b) de la Ley N° 8720, los cuales establecen lo siguiente:

Artículo 7 inciso f) Revisar, cada seis meses, las medidas de protección en ejecución y rendir un informe, cuando la medida acordada supere ese plazo, o en cualquier otro caso en que la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público así lo disponga.

Artículo 12, inciso b) Duración y revisión de las medidas: las medidas de protección aplicadas se mantendrán durante el tiempo que persista la situación que las motiva y serán revisadas al menos cada seis (6) meses. no obstante, en cualquier momento y cuando lo considere pertinente, la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público, ordenará a los equipos técnicos, la revisión de las medidas de protección.

En el caso particular de la medida de protección extraprocerales de reubicación, implica la movilización de la persona protegida y su grupo familiar, a un nuevo domicilio ubicado fuera de la zona de riesgo, lo que podría requerir coordinaciones con UPROV para la extracción inmediata de pertenencias y personas relacionadas con el caso.

Se hará constar detalladamente los hechos ocurridos en estas diligencias en el expediente, las personas que participaron y su resultado final.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

De igual manera para la ejecución de cualquier otra medida de protección extraprocésal, se brindará una amplia explicación a la persona protegida de las acciones a seguir según sea el caso.

Para la ejecución de las medidas de protección extraprocésal, los equipos técnicos evaluadores requieren de la coordinación estrecha con el Área administrativa, para tramitar tanto gastos de protección como ayudas económicas, los procedimientos se detallan a continuación.

Asimismo, se podría requerir coordinación entre sedes de la OAPVD para la ejecución de las medidas, estas colaboraciones serán contabilizadas en el rol interno que existe en cada oficina, por ejemplo: estudios de seguridad, pago de alquiler de vivienda, seguimientos legales, visitas o trámites interinstitucionales, entre otros. Dependiendo del tipo de colaboración que se requiera se coordinará con la persona profesional de la disciplina correspondiente.

Las razones por las cuales se solicitan estas colaboraciones obedecen a diversas razones tales como:

- Evitar el desplazamiento de alguna de las personas integrantes del equipo técnico evaluador a zonas alejadas y, por ende, evitar el recargo de funciones a otras personas profesionales, de esta manera se mantiene un servicio público de calidad en las sedes.
- A fin de contar con los insumos requeridos con mayor inmediatez, se recurre a estas colaboraciones.
- Las personas profesionales de cada sede conocen a profundidad la extensión geográfica, recursos interinstitucionales y personas contacto, para agilizar el trámite de diligencias.
- A través de estas coordinaciones se da una mayor efectividad de los recursos institucionales.

Gastos de protección y 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 de gastos de protección y ayudas económicas que realizan los equipos técnicos evaluadores de todas las sedes regionales del país.

En respuesta a los acuerdos internacionales en torno a los derechos de las personas víctimas, testigos e 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 protección de estas personas, con el fin de proteger la vida, la integridad física, libertad y seguridad de las mismas.

En esta sección del protocolo se establecen los lineamientos internos que regulan en forma unificada, el procedimiento para otorgar las ayudas económicas y, los gastos de protección requeridos por las personas usuarias de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, de conformidad con la normativa aplicable⁷.

Se entenderá por gastos de protección, el dinero requerido para ejecutar las medidas de protección extraprocésales recomendadas por los equipos técnicos evaluadores, derivada por las secuelas de un hecho delictivo y algunos de estos gastos obedecen a circunstancias especiales y, podrían requerir una extensión de gastos (previo criterio de las personas profesionales encargadas), que consiste en solicitar nuevamente dinero para sufragar alguna necesidad ligada al proceso de protección.

Algunos de estos gastos obedecen a circunstancias contextuales, coyunturales y socioeconómicas que atraviesan las personas usuarias, los gastos que se pueden gestionar desde el Programa de Protección, se dividen en dos grupos: las

⁷ Objetivo planteado en el Protocolo de ayudas económicas para víctimas y testigos atendidos en la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, 2014

**PROTOCOLO DE ABORDAJE
PROGRAMA DE PROTECCIÓN**

ayudas económicas y los gastos de protección; según indica la Administración del Programa presupuestario 950, dichos rubros son los siguientes:

**Cuadro 6
Ayudas económicas
Programa de Protección**

Ayudas económicas	
Servicio de transporte	<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, adultas mayores, mujeres en condición de embarazo, con niñas o 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 autorización de la 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, etc.</p> <p>Con respecto a los pasajes para asistir a diligencias no judiciales, deberá verificarse previamente que la instancia a la que se asiste, no brinde este tipo de ayuda a personas usuarias, de igual manera, la persona profesional asignada analizará la relación que existe entre la diligencia a realizar y, los procesos de protección en trámite con la OAPVD.</p>
Servicio de alimentación	<p>Se otorga en los casos en que la persona usuaria no disponga 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 Protección.</p> <p>El servicio de alimentación se autoriza una vez que la persona profesional corrobore el tiempo requerido en el traslado, así como el transcurrido propiamente en la diligencia.</p> <p>Aplica también para los casos en que una persona usuaria o su núcleo familiar aceptan como medida de protección extraprocesal de reubicación temporal, en virtud de la situación de riesgo. Para ello, dependiendo del caso específico, se otorga como ayuda económica el servicio de alimentación en forma temporal mientras, se reubica a la persona usuaria y a su núcleo familiar en un lugar seguro. 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>

**PROTOCOLO DE ABORDAJE
PROGRAMA DE PROTECCIÓN**

<p align="center">Servicio de hospedaje</p>	<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, entre otros), relacionada con la causa penal por la cual se le brinda intervención en el Programa de Protección 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>Asimismo, se brindará apoyo para el pago de hospedaje cuando a la persona usuaria, se le recomienda (por razones de riesgo) como medida extraprocesal una reubicación domiciliar y requiere hospedarse de manera temporal en función de su prevención, mientras se concreta la reubicación más prolongada. Lo anterior, procede cuando no cuente con recursos económicos para asumir dicho gasto y no tenga redes de apoyo que le faciliten hospedaje fuera de la zona de riesgo. El plazo autorizado para servicio de hospedaje en hotel, por reubicación de forma temporal, será de 3 a 5 días hábiles, según valoración profesional de la situación socioeconómica y de riesgo de la persona usuaria.</p> <p>Dicho plazo podrá extenderse cuando el caso haya ingresado previo a un fin de semana o días feriados, de igual forma, en los asuntos relacionados con el delito de trata de personas, u otros asuntos en los que se dificulte la búsqueda de un nuevo domicilio. Para estos casos es requisito indispensable, el aval de la coordinación del Programa de Protección. Los montos se registrarán de acuerdo a la “Tabla de Ayudas para alimentación y hospedaje” actualizada al momento de la gestión.</p>
<p align="center">Otros gastos</p>	<p>Ante la presencia de otros gastos no contemplados en esta tabla, se consultará primeramente con la persona coordinadora administrativa sobre la existencia de contenido presupuestario, de contar con presupuesto, se consultará por correo electrónico a 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 la gestión de gastos funerarios.</p>
<p align="center">Jugos y galletas</p>	<p>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.</p>

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.

Aunado a lo anterior, se podrán gestionar gastos de protección o extensión de estos mismos según sea el caso, seguidamente se detalla cada uno de estos gastos:

**Cuadro 7
Gastos de Protección
Programa de Protección**

Gastos de protección	
Compra de víveres	<p>Este beneficio se hará efectivo cuando por los cambios que conlleva la situación denunciada y, su consecuente ingreso al Programa de Protección, las condiciones socioeconómicas de la familia, la colocan en una posición de vulnerabilidad social y por ende, en algún nivel de pobreza que no le permite cubrir la necesidad básica de alimentación.</p> <p>Los alimentos que se pueden adquirir para tales efectos serán los establecidos en la canasta básica costarricense del mes vigente, a excepción de licores, cigarrillos u otra sustancia nociva para la salud. Se tomará como referente para el cálculo de la canasta básica el último mes publicado en la página del Inec en: http://inec.cr/economia/costo-canasta-basica-alimentaria.</p> <p>Las ayudas para víveres serán otorgadas para cubrir la necesidad durante un plazo inicial de 30 días naturales, mientras se canaliza por parte de la persona profesional en Trabajo Social, la ayuda económica ante redes de apoyo o instituciones de apoyo.</p>
Pago de Alquiler	<p>Se otorga previa valoración del equipo técnico evaluador o binomio, cuando por los cambios que conlleva la situación denunciada y su consecuente ingreso al Programa de Protección, se debe realizar una reubicación de domicilio, por la situación de riesgo que enfrenta la familia o persona y, por las secuelas inmediatas del delito.</p> <p>Al otorgar este beneficio la persona profesional asignada considerará la capacidad económica actual que tenga la familia, para enfrentar este gasto de forma inmediata.</p> <p>Esta ayuda se brindará una única vez, en casos en los que no es posible contar de forma inmediata con el subsidio económico a través de instituciones de apoyo (IMAS, ONG, Iglesias, pastorales, etc.). En caso que surja la necesidad de pagar un segundo mes de alquiler, se requiere una amplia justificación de la persona profesional a cargo del expediente, evidenciar los seguimientos y la labor proactiva por parte de la Oficina para obtener el subsidio para el pago de alquiler.</p> <p>El monto económico para el pago de alquiler se definirá según los ingresos posibles de la persona usuaria y, su capacidad para enfrentar los gastos que demanda el mismo.</p>
Gastos por reubicación	<p>Corresponde al pago de depósito para alquiler de vivienda, este rubro se brindará solamente a casos específicos y requiere, autorización vía correo electrónico de la jefatura o subjefatura, para su tramitación.</p> <p>Adicionalmente, la persona profesional asignada tomará fotos de la vivienda y las adjuntará al expediente para una posterior solicitud de reintegro del dinero del depósito.</p>

**PROTOCOLO DE ABORDAJE
PROGRAMA DE PROTECCIÓN**

Vestimenta	<p>Se suministra a personas en condición de escasez económica o aquellas que, por su situación de emergencia y riesgo derivado del delito, no pueden disponer de este recurso de manera inmediata. Este se brindará de forma restringida en situaciones de crisis, previa valoración de la persona profesional o del equipo técnico evaluador encargado.</p> <p>En primera instancia, el personal profesional podrá consultar por medio de correo electrónico la existencia de vestimenta ante el área administrativa, de no contar con este recurso en la bodega de la Sede Central, se gestionará la compra de vestimenta mediante la solicitud o extensión de gastos de protección.</p>
Transporte de menaje	<p>Se efectuará previa valoración de la persona profesional cuando, por los cambios que conlleva la situación denunciada y su consecuente ingreso al Programa de Protección, deben realizar una reubicación de domicilio (debido a la situación de riesgo a consecuencia del delito) y no tienen posibilidad de trasladar su menaje.</p> <p>Inicialmente el personal profesional deberá completar y enviar por correo electrónico la boleta destinada para tal efecto, a la persona asistente administrativa del área de vehículos de la OAPVD, consultando la disponibilidad del camión de la Oficina para el traslado del menaje; de no contar con este recurso, se procederá a la contratación externa.</p> <p>Este servicio aplica solamente para hacer efectiva la reubicación de domicilio, no se brindará el pago de transporte cuando por renuncia voluntaria, la persona usuaria desea regresar a la zona de riesgo.</p> <p>Para gestionar este pago, se deberá coordinar con el área administrativa por medio de la solicitud o extensión de gastos de protección, dado que se requiere de factura electrónica.</p>
Servicios médicos	<p>Podrá gestionarse el pago de servicios médicos cuando sea estrictamente necesario y, se haya agotado por parte de la persona profesional a cargo del expediente, las posibilidades de obtener colaboración de redes de apoyo o instituciones de ayudas en el sector salud. En el caso de medicamentos, solo podrán adquirirse los recomendados por receta médica y, por tratarse de una emergencia.</p> <p>Ningún profesional deberá suministrar medicamentos sin receta médica a personas usuarias.</p>
Electrodomésticos	<p>Se podrá apoyar con electrodomésticos en calidad de préstamo, a aquellas personas usuarias que al momento de la reubicación no cuenten con este tipo de artefactos. Se brindan en calidad de préstamo, en vista de que resultan activos institucionales, la persona profesional a cargo del expediente deberá coordinar la devolución de los bienes en tanto la persona logre estabilizarse laboralmente y, esté en capacidad de adquirirlos con recursos propios.</p> <p>Para los casos en que se excluye del Programa de Protección⁸ a personas usuarias a las que se les dotó de electrodomésticos en calidad de préstamo, será responsabilidad tanto de la persona profesional que solicitó el activo, como de la persona profesional encargada del expediente, el seguimiento y devolución del bien, de lo contrario deberán comunicarlo a la administración de la OAPVD, para la interposición de la denuncia respectiva.</p>

⁸ Deberá considerarse que esta devolución aplica también para los casos del Programa de Protección referidos al Programa de Atención, en los cuales se cierra el expediente.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

Enseres básicos	<p>Algunos casos bajo protección podrán requerir la compra de enseres básicos como utensilios de cocina, colchones, ropa de cama, etc.; estos deberán ser especificados por la persona profesional asignada en la solicitud o extensión de gastos y, consignados dentro del comprobante de pago que firma la persona usuaria.</p> <p>Cuando en el caso particular, solamente se requiera la gestión de los enseres básicos y no se requiere ningún otro gasto de protección, la solicitud de estos enseres podrá realizarse por medio de correo electrónico a la persona coordinadora administrativa, sin necesidad de completar la solicitud de gastos en el sistema; para el respaldo de la entrega de los artículos, la persona profesional asignada deberá proceder a completar la “orden de entrega”, solicitar la firma a la persona usuaria, escanear el documento, incorporarlo al expediente electrónico y, enviar el documento original al área administrativa.</p>
Otros gastos de protección	<p>Son aquellos gastos estrictamente necesarios para proteger la integridad física y vida de las personas usuarias, que permita dar cumplimiento a la recomendación del equipo técnico evaluador.</p>

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.

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, sitios de hospedaje, farmacia u otro; el personal deberá comunicarlo mediante la solicitud de ayuda económica, gastos de protección o extensión de gastos de protección, al Área administrativa.

Procedimiento para solicitud de gastos de protección, ayudas económicas o extensión de gastos:

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

- Situación de riesgo de la persona usuaria.
- 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.

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.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

Es importante detallar si la persona usuaria cuenta con recursos de apoyo tanto a nivel emocional como económico, a fin de fundamentar la estrategia a seguir, por parte del equipo técnico evaluador.

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 solicitud⁹.

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

Los montos superiores a los trescientos mil colones se solicitan de la siguiente manera:

- El monto solicitado supera los ₡500 000 colones: la valoración de ingresos y egresos¹⁰ es realizada por la persona profesional en Trabajo Social (en instrumento destinado para tal efecto), cuando a una persona usuaria o el núcleo familiar requiere un gasto de protección o extensión de gastos de protección que supere los ₡500.000,00 acumulados. Posterior a la primera valoración de ingresos y egresos, se debe gestionar una valoración de este tipo, por cada ₡150.000 colones adicionales.
- Si monto supera los 500 mil colones a 1 millón de colones: se elabora además una mesa de trabajo por parte del equipo técnico evaluador, en el instrumento destinado para tal efecto, el cual requiere el visto bueno de la persona coordinadora del Programa de Protección.
- El monto supera 1 millón de colones en adelante: requiere visto bueno de la jefatura de la OAPVD.

La mesa de trabajo no es un procedimiento exclusivo para el trámite de gastos o extensiones económicas del Programa de Protección, los equipos técnicos evaluadores pueden utilizar este instrumento en el momento que consideren necesario para revisar, reforzar y reformular la estrategia definida en la valoración o revaloración de situación de riesgo, considerando con ello el desarrollo de diferentes acciones interdisciplinarias. Esta mesa podrá ser ejecutada incluso a solicitud de la jefatura.

Por su parte, la solicitud de extensión de gastos deberá especificar todo el apoyo económico otorgado con anterioridad a la persona usuaria, detallando los montos, fechas y oficios a través de los cuales se procedió a la ejecución del gasto 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.

9 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.

10 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 ₡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 estos 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 Protección, 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 extensión de ayuda. El estudio socioeconómico debe ser elaborado previo a gestionar la solicitud de ayuda económica o la extensión.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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 del banco que indique el Área administrativa, cuando se trate de gastos a través de cheque.

Como último paso del procedimiento, se verifican y se firman los comprobantes, 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 protección, mientras que 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 la solicitud y extensión de gastos de protección o las ayudas económicas:

Figura IV
Procedimiento de ayudas económicas
y Gastos de protección
Programa de Protección - OAPVD



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

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

- Solicitud de ayuda económica.
- Solicitud de gastos de protección.
- Solicitud de extensión de gastos de protección.
- Comprobante de pago de ayuda económica.
- Comprobante de gastos de protección.
- 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
Proceso de gastos de protección
y ayudas económicas
OAPVD



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

Toda documentación o recibos de dinero que respalde 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 Protección de la OAPVD, serán desarrollados más ampliamente en el apartado de procesos específicos por disciplina de este mismo documento.

**Figura VI
Trabajo interdisciplinario
Programa de Protección –OAPVD**

El trabajo interdisciplinario está ligado a las medidas y estrategias de protección extraprocesal, son acciones para minimizar el riesgo y superar las secuelas del delito.

A lo largo del proceso de protección todas las disciplinas interactúan aportando fundamentos teórico-metodológicos sobre el objeto de estudio.



Cada disciplina elabora objetivos de cada área según requiera el caso, para la consecución de las estrategias de protección.

En ocasiones participan dos, tres o todas las disciplinas de forma simultánea.

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.

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.

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 Protección, en algunas diligencias como: atenciones inmediatas, acompañamientos, disponibilidad, entre otros.

4.6 Seguimiento:

Las medidas de protección extraprocesal están relacionadas con el cambio de número telefónico, aparato telefónico, cierre de redes sociales, entre otras; se ordena a la persona usuaria y se instruye a fin de cumplir las medidas de protección extraprocesal recomendadas y, se otorga plazo para su ejecución.

El monitoreo es la herramienta a través de la cual se ejecuta el seguimiento, consiste en la revisión de las medidas de protección extraprocesal y de los objetivos interdisciplinarios co-construidos con la persona protegida.

Estos seguimientos y monitoreos pueden ser personales, por correo electrónico (a solicitud de la persona usuaria) o por llamada telefónica, en todas las áreas se explorará si se han presentado nuevos hechos que generen riesgo, nuevas amenazas, contacto de la persona protegida con la persona denunciada de manera personal o por medio de terceros y, la frecuencia de las mismas; además se ahondará si ha mediado violencia en algún encuentro. Tales acciones permiten explorar necesidades particulares y, el cumplimiento de las medidas extraprocesales otorgadas según fueron acordadas.

Las necesidades identificadas en los monitoreos, permitirán la generación de acciones pertinentes, para ello se desarrollarán coordinaciones intra e interinstitucionales, a fin de concretar los objetivos del plan de intervención en cada caso.

Con respecto a la localización y movilización de recursos, es indispensable considerar que estos deben orientarse a estrategias de abordaje apropiadas a la población meta, un ejemplo es la revisión del contexto social, dependencia económica, dependientes económicos, recursos familiares y sociales, entre otros.

La duración de las medidas extraprocesales del Programa de Protección dependerá de la situación de riesgo y la consecución de los objetivos, estos últimos deben ser viables dentro del contexto judicial, lo que implica que la causa penal se encuentre activa. Asimismo, durante esta etapa se acompañará a la persona protegida en las diligencias judiciales a las que sea convocada.

Es importante que, las personas protegidas que se encuentran ejecutando medidas extraprocesales, primordialmente las medidas más impactantes o extremas en los cambios de su vida, como la protección continua en un lugar seguro o su propio hogar con custodia permanente, reciban seguimiento psicológico para mantener su estabilidad emocional y no permitir que especulaciones o ideas no realistas las lleven a una crisis.

Asimismo, esta acción puede generar confianza en el servicio brindado y puede detener ideas poco realistas o ansiedad sobre las condiciones en que se encuentran, ya que este tipo de medida extraprocesal es limitante de la libertad de la persona usuaria con el fin de disminuir el riesgo y aumentar su seguridad.

Esta intervención también es requerida con las personas reubicadas, principalmente por el hecho de cambiar de contexto sociocultural, familiar y espacio físico, lo cual puede provocar angustia; es necesario dar soporte emocional tanto para evitar la crisis emocional como para promover la permanencia de estas personas dentro del Programa de Protección, en un estado psicosocial adecuado y aminorar las circunstancias negativas o de carencia.

Seguidamente se exponen algunas acciones de seguimiento de las medidas de protección extraprocesal (no son taxativas, ni excluyentes), son algunos ejemplos comunes que posibilitan la consecución de las estrategias de protección:

Cuadro 8
Acciones de seguimiento
Programa de Protección – OAPVD

Algunas acciones de seguimiento	
Visita domiciliaria	<p>La persona profesional encargada del caso será la responsable de coordinar la diligencia, así como el uso del vehículo para tal fin.</p> <p>Dependiendo de situaciones y condiciones en el transcurso de las medidas de protección extraprocesal, existe la posibilidad de ejecutar visitas en los domicilios con diferentes objetivos, previa firma del consentimiento voluntario de la persona usuaria.</p> <p>Durante este procedimiento, se constatan elementos o circunstancias de manera general, relevantes para la toma de decisiones del equipo técnico evaluador; sin embargo, a partir de la visita, cada disciplina puede recurrir a la identificación de diversos factores de acuerdo a sus funciones específicas y objetivos de intervención.</p>
Comunicación de resoluciones	<p>Se requiere informar a la persona protegida sobre el o los documentos que se entregan, verificar que comprenda lo que se le está entregando y, las implicaciones que el documento entregado tiene para ella o su familia. Se procura que la persona no se altere negativamente y que su estado emocional se encuentre estable.</p>
Verificación de domicilio	<p>Es procedente realizar una salida para ubicar personas protegidas que no han sido localizadas por los otros medios proporcionados a la OAPVD, de modo que, si se encuentra, el objetivo es verificar las razones por las cuales no está respondiendo a estos medios, si existen necesidades sin resolver, molestias o emociones negativas para trabajar un manejo adecuado de las mismas; esta ubicación posibilita: el reforzamiento de aspectos positivos al cumplir con las medidas extraprocesales otorgadas, la comunicación sobre las consecuencias de sus decisiones y, la reiteración de importancia de mantener una comunicación estrecha con el personal de la OAPVD.</p> <p>Para ejecutar esta verificación, tomando en consideración el riesgo se puede realizar por medio de la UPROV o con visita domiciliar por parte del equipo técnico evaluador.</p>
Traslados	<p>En estas diligencias es importante que la persona que es trasladada permanezca en calma, durante su acompañamiento se reforzará el objetivo del traslado o de la diligencia a la cual se dirige, así como las acciones a realizar durante la misma, mediante el aporte de información sencilla y clara, acompañada de apoyo emocional en un ambiente cálido y respetuoso.</p> <p>Para ejecutar los traslados de personas protegidas, tomando en consideración el riesgo se puede realizar por medio de la UPROV o en coordinación con el equipo técnico evaluador.</p>

Fuente: elaboración propia.

A medida que se efectúa el seguimiento, se supervisa el aumento o disminución de los factores de riesgo, mediante la revaloración del caso, el equipo técnico evaluador puede tomar decisiones y emitir dictámenes para el otorgamiento, modificación o supresión de las medidas de protección extraprocesales recomendadas.

Revaloración de situación de riesgo:

La revaloración de la situación de riesgo procede de acuerdo a los incisos e) y f), del artículo 7, de la Ley 8720, como un mecanismo para dar seguimiento a los casos de las personas bajo protección, la OAPVD cuenta con un instrumento específico para realizar dicha entrevista.

De igual manera el artículo 12 inciso b), de la Ley supracitada, indica que: “en cualquier momento y cuando lo considere pertinente, la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público, ordenará a los equipos técnicos, la revisión de las medidas de protección”, son los equipos técnicos evaluadores los responsables de revisar las medidas de protección extraprocésal en ejecución, con una periodicidad de al menos cada 6 meses, sin perjuicio de poder realizar dicha revisión en cualquier otro momento que el equipo considere pertinente y ante la presencia de factores que presuman incremento del riesgo.

Una vez realizada la revaloración del riesgo, el equipo de trabajo procederá a la rendición de un dictamen interdisciplinario que contemple tanto los elementos de riesgo como los protectores en cada caso, emitiendo por lo tanto recomendaciones a seguir y la justificación fundada de las mismas de acuerdo a los principios de protección, proporcionalidad y necesidad. Tal revaloración de la situación de riesgo permite determinar cuatro posibles resultados:

- El mantenimiento o prórroga de las medidas extraprocésales de protección dictadas anteriormente.
- La desaparición del riesgo en el caso concreto, de manera que amerite elaboración de una solicitud de exclusión del Programa de Protección.
- La modificación o supresión de alguna (as) de las medidas de protección extraprocésal, que motive una solicitud de modificación de tales medidas ante el área de resoluciones de la OAPVD.
- La modificación de estrategias para la ejecución de medidas de protección extraprocésal por parte el equipo técnico evaluador y la persona protegida.

Por otra parte, al detectarse elementos de riesgo en la revaloración de la situación de riesgo y ante la negativa de la persona usuaria por acogerse a las medidas de protección extraprocésal recomendadas, se procederá con la solicitud de modificación de medidas y posterior solicitud de exclusión según la causal (del inciso d), artículo 12, de la Ley 8720) que corresponda; sin embargo, si la persona usuaria días u horas después cambia de opinión al respecto de las recomendaciones brindadas por el equipo técnico evaluador y estando en trámite su proceso de exclusión del Programa de Protección, se procederá nuevamente con la aplicación de la entrevista de revaloración de situación de riesgo, dado que las circunstancias relacionadas al riesgo podrían cambiar y por ende las medidas de protección extraprocésal también.

Si una vez aplicada la entrevista de revaloración de riesgo, el resultado evoca a una desaparición de riesgo o una modificación de las medidas de protección extraprocésal, se podrá consultar a la persona usuaria si desea ser comunicada de la resolución de la OAPVD, igualmente si desea esperar al cumplimiento de los plazos de Ley para revocatoria y apelación, o en su defecto, renunciar a los mismos.

4.7 Área de resoluciones:

El Área de resoluciones procesa todas las solicitudes de exclusión y solicitudes de modificación de medidas extraprocésales del Programa de Protección a nivel nacional, igualmente se encarga de resolver los recursos de revocatoria y dar el trámite correspondiente, a los recursos de apelación que ingresan a OAPVD a nivel nacional.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

Estos cuatro procedimientos subyacen en el artículo 12, de la Ley 8720 de Protección a Víctimas, Testigos y demás Intervinientes en el Proceso Penal. Seguidamente, se presentan algunas consideraciones básicas que deben tomar en cuenta los equipos técnicos evaluadores al remitir expedientes al Área de resoluciones:

Consideraciones generales:

Los expedientes remitidos al Área de resoluciones deben respetar los criterios de urgencia, además de contener los documentos ordenados cronológicamente, estar en letra legible, con uso adecuado de la ortografía, su respectiva denuncia y formulario (excepto aquellos casos referidos del programa de Atención a Protección, casos espontáneos o los referidos por otras instituciones o instancias distintas al Ministerio Público)¹¹. La remisión de grupos familiares a esta área debe considerar aspectos particulares que se detallan en el cuadro No. 9.

Las solicitudes de exclusión y de modificación de medidas de protección extraprocesales deben presentarse en el formato establecido para tal efecto, fundamentando de forma concreta la causal de exclusión o modificación que solicita se admita. Las personas profesionales de los equipos técnicos evaluadores o personas técnicas judiciales de las distintas sedes regionales que remitan expedientes con solicitud de exclusión o modificación de medidas de protección extraprocesal al Área de resoluciones, en el escritorio Virtual deben hacer un cambio de ubicación del expediente, al buzón de "Asistente de resoluciones" en la tarea "Asignar encargado de resolución".

Los expedientes enviados con solicitud de exclusión o modificación de medidas de protección extraprocesales deben reflejar la labor proactiva de la OAPVD, a fin de evidenciar las estrategias que, en conjunto con la persona protegida, se implementaron para la resolución de las dificultades presentadas durante la ejecución de las medidas de protección extraprocesal (principalmente en los casos en los que se recomendó una reubicación domiciliar o laboral temporal).

Las personas profesionales de los equipos técnicos evaluadores realizarán consulta de la causa penal actualizada, antes de enviar el expediente al área de resoluciones para solicitud de exclusión o modificación de medidas de protección extraprocesal, los criterios a incorporar en la constancia se encuentran detallados en el "seguimiento legal" del apartado del área Legal en este documento.

El área de resoluciones no recibirá solicitudes de exclusión o modificación de medidas de protección extraprocesal, con revaloraciones o consultas de la causa penal, que presenten fecha mayor a 15 días hábiles después de realizadas.

Una vez recibida la solicitud de exclusión o modificación de medidas de protección extraprocesal, es función del Área de resoluciones realizar un análisis de cada una, a fin de determinar si existen realmente elementos de peso que impiden continuar con la protección o, por el contrario, ameritan el mantenimiento o la modificación de las medidas de protección extraprocesal, garantizando el principio de protección y el derecho a la vida.

De ser acogida la solicitud planteada por el equipo técnico evaluador, el personal profesional del área de resoluciones podrá ampliar los criterios brindados e incluso generar recomendaciones a los equipos.

Agotar los medios de contacto:

Al enviar algún expediente al Área de resoluciones, los seguimientos deben evidenciar los esfuerzos y proactividad del equipo técnico evaluador por localizar a la persona bajo protección, principalmente cuando se requiere verificar el incumplimiento de alguna medida de protección (incluyendo el incumplimiento de una reubicación).

11 La obligatoriedad de enviar el formulario de acuerdo con la Circular 11 – ADM – 2018 de la Fiscalía General de la República, es solo para el Ministerio Público.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

Además de consultar todos los números de teléfonos consignados en el expediente, se contactará a la persona protegida a los teléfonos de los recursos de familiares de apoyo o personas de confianza, de igual forma se debe enviar orden de localización o verificación de domicilio con la UPROV al último lugar de notificaciones o última dirección reportada (o lugar donde se reubicó); por último, se debe consultar en el lugar de trabajo y los correos electrónicos indicados al personal encargado de su protección (importante enviar confirmación de “entregado” y asociar los documentos al expediente).

El personal profesional del Programa de Protección debe considerar que los medios de localización son fundamentales para realizar la comunicación de las resoluciones en una etapa posterior.

A continuación, se detallan consideraciones básicas en referencia a los procedimientos entre los equipos técnicos evaluadores y el Área de resoluciones:

a El dictamen del equipo técnico evaluador:

El dictamen es el documento que consolida los criterios de las personas profesionales del equipo técnico evaluador, sobre la fundamentación y justificación para la solicitud de modificación, supresión o cese de las medidas de protección extraprocésal, de ahí la importancia de las firmas de quienes componen el equipo técnico evaluador.

El dictamen para la modificación de las medidas de protección extraprocésal, en todos los casos, está precedido de una revaloración de riesgo y se detallan los motivos que llevaron al equipo técnico evaluador, a tomar dicha determinación.

Los casos que no cuentan con revaloración de riesgo, deberán indicar claramente en el dictamen, la causal del artículo 12, inciso d), que generó la decisión del equipo técnico evaluador para solicitar la exclusión (especificando el motivo de incumplimiento, de renuncia voluntaria, de la circunstancia razonable, entre otros); además, en este instrumento el personal profesional de cada una de las disciplinas presentes, plasmará sus criterios en relación al caso particular.

La información consignada en el dictamen está intrínsecamente relacionada con el desarrollo y justificación, tanto de la solicitud de exclusión como, de la solicitud de modificación de medidas de protección extraprocésal, por lo tanto, ambos documentos deben guardar criterios similares sobre su fundamentación.

b. Solicitud de modificación de medidas de protección extraprocésal:

Cuando el equipo técnico evaluador, mediante revaloración de riesgo, determine la necesidad de solicitar modificación de las medidas de protección extraprocésal, deberá completar el documento de oficio para tal efecto.

- a) Si una vez realizada la revaloración de situación de riesgo, el equipo técnico evaluador determina que aumentó el riesgo, la ejecución de las medidas de protección extraprocésal se desarrolla inmediatamente después de firmada la revaloración y, la solicitud de modificación de las mismas ante el área de resoluciones procede, de manera urgente.
- b) Si posterior a la revaloración el riesgo y las medidas de protección extraprocésal se mantienen, el equipo técnico evaluador procederá a explicar a la persona usuaria, la importancia de continuar con la estrategia establecida.
- c) Si mediante la revaloración de la situación de riesgo, este último disminuye, la solicitud de modificación de medidas de protección extraprocésal se tramita de forma ordinaria ante el área de resoluciones (o sea no es urgente), sin embargo, el equipo técnico evaluador explicará a la persona usuaria la importancia de mantener las medidas hasta que la resolución de exclusión se encuentre en firme.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

El Área de resoluciones resolverá las solicitudes según corresponda y una vez que el equipo técnico evaluador cuente con la resolución del caso, la comunicará de forma inmediata a la persona bajo protección y a la persona representante del Ministerio Público, encargada del caso.

c. Solicitud de exclusión del Programa de Protección:

La solicitud de exclusión se deriva de las causales señaladas en el artículo 12, inciso d) de la Ley 8720, dentro del instrumento de solicitud de exclusión estas causales deben guardar correspondencia con los motivos especificados por el equipo técnico evaluador.

c.1 Motivos de exclusión:

La Ley 8720 indica en su artículo 12 las razones por las cuales una persona puede ser excluida del Programa de Protección. El área de resoluciones realizará un análisis de cada solicitud, a fin de determinar si existen realmente elementos de peso que impidan continuar con la protección y que justifican o no su continuidad, garantizando el principio de protección y el derecho a la vida.

A continuación, se explican las causales por su inciso:

Causal D1:	Las solicitudes de exclusión por esta causal son de trámite urgente, se procede cuando existe incumplimiento por parte de la persona protegida de lo estipulado tanto en la Ley 8720 como en los acuerdos del plan de protección.
Causal D2:	Existe negativa injustificada de colaborar con la administración de justicia, si la persona protegida manifiesta su desinterés de colaborar con la administración de justicia, por ejemplo: no presentar la prueba que requiere la Fiscalía en la investigación, indicar que no desea participar de las diligencias judiciales como reconocimientos físicos, nuevas declaraciones, presentación a debate, entre otros; para todos los casos se respetará el derecho de abstención.
Causal D3:	Contravenir las decisiones y recomendaciones de la OAPVD, cuando la persona protegida emite u omite alguna conducta que incumple una medida extraprocesal otorgada o, instrucción que pone en situación de riesgo a la persona protegida.
Causal D4:	Cuando se proporcione información falsa al personal de la OAPVD: esto aplica cuando la persona protegida proporciona al equipo técnico evaluador información falsa u omite datos que son requeridos e importantes para el otorgamiento de las medidas extraprocesales (incluso durante su seguimiento), o que perjudique su protección.
Causal D5:	Procede cuando desaparece el riesgo, si las condiciones de la situación de riesgo cambian a consecuencia del resultado del proceso penal, como una prisión preventiva, una condena en firme, entre otros; otra situación podría ser que la reubicación genere la desaparición del riesgo y se compruebe esto en los seguimientos a la persona protegida; cuando se revalora el caso y se determina que el riesgo ya no existe.
Causal D6:	Por renuncia voluntaria de la víctima, si la persona manifiesta al equipo técnico evaluador o a una persona profesional que no desea mantenerse dentro del Programa de Protección. Es importante que la persona profesional en Psicología haga el informe correspondiente, cuando la persona protegida esté anuente.
Causal D7:	Otras circunstancias razonables, contemplan cualquier situación o hecho que haga que la persona protegida requiera ser excluida del Programa de Protección por haber perdido ese derecho, por ejemplo: la inexistencia de una causa penal por sobreseimiento definitivo o desestimación, entre otros.

PPROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

En las solicitudes de exclusión cuya causal este motivada por: un incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en la ley 8720 (D1), por realizar conductas que contravengan las decisiones emitidas por esta oficina (D3) o renuncia voluntaria (D6), los equipos técnicos evaluadores deberán acreditar en la estrategia de la valoración o revaloración de riesgo que se ofrecieron soluciones concretas para que las medidas otorgadas fueran efectivas y se mantuviera en el Programa de Protección.

El Área de resoluciones no aceptará solicitudes de exclusión de expedientes cuyas revaloraciones tengan más de 15 días de antigüedad, todas estas solicitudes deberán contener información actualizada del estado de la causa penal; asimismo, las revaloraciones urgentes deben ser procesadas de forma inmediata y enviadas a esta Área con prioridad.

Aunado a ello, los seguimientos sobre estados de la causa penal para procesos de exclusión del Programa de Protección, deberán tener fecha no mayor a 15 días, tomando como referencia el momento en que se emite al Área de resoluciones con solicitud de exclusión. Además, las disciplinas de Criminología, Psicología, Trabajo Social o Sociología, deberán utilizar el instrumento “Consulta de la causa penal” y el personal del área Legal utilizará el instrumento “Seguimiento legal”, los criterios mínimos que debe contener esta consulta de la causa, se indican en el apartado “Procesos específicos para la disciplina” de las personas profesionales en Derecho, en el proceso denominado “Seguimiento legal”.

Cuando se trate de una solicitud de exclusión por la causal D5, las circunstancias que generaron la desaparición del riesgo deben ser correspondientes a los argumentos indicados en la revaloración de riesgo; aunado a esto, se deberá puntualizar en la solicitud de exclusión, si es importante que la persona usuaria siga implementando alguna o varias de ellas por sus propios medios, por ejemplo: la reubicación (domiciliar y laboral), no ingresar a determinada zona, entre otras.

Importante considerar que, aquellas solicitudes de exclusión que invoquen la causal de desaparición de riesgo cuando el caso tiene menos de 3 meses de haber sido ingresado al Programa, serán rechazadas, sino cuentan con una justificación que fundamente dicha solicitud.

De igual forma, todas las solicitudes de exclusión por la causal D5, cuya causa penal no cuente con indagatoria, requieren de una revaloración y su permanencia en programa deberá ser mayor a 6 meses; por el contrario, los casos que cuenten con una indagatoria reciente al momento de la revaloración, no podrán ser excluidos por D5, ya que se requiere de un tiempo (al menos tres meses posteriores a la indagatoria), a fin de dar seguimiento a la situación de riesgo, posterior a este evento. Los equipos técnicos evaluadores determinarán la desaparición del riesgo (D5), tras realizar la entrevista de revaloración de riesgo, por tal motivo, se procurará revalorar todos los casos que sean remitidos al área de resoluciones; sin embargo, existen algunos casos en los cuales se presentan circunstancias que conllevan a una solicitud de exclusión, no obstante, se imposibilita la realización de una entrevista de revaloración.

Una de las excepciones, por ejemplo, serían los casos en los que no se localiza a la persona protegida y se solicita su exclusión por la causal D7.

Crterios mínimos para la fundamentación de la solicitud de exclusión:

- **Medidas de protección extraprocesal vigentes:** la persona profesional asignada que elabora la solicitud de exclusión deberá hacer referencia a las medidas de protección extraprocesal vigentes, que serán sometidas a valoración por parte del área de resoluciones, indicando el documento (la última valoración de situación de riesgo, revaloración o incluso resolución en firme de modificación de medidas de protección extraprocesal) que contiene las mismas.
- **Motivo(s) de exclusión:** se anotará tanto la(s) causal(es) de exclusión como el (los) motivo(s) que llevaron al equipo técnico evaluador, a considerar el cese de las medidas.
- **Estado de la causa penal:** se detallará el estado de la causa penal actualizado.
- **Datos relevantes del caso:** incluir cualquier otro dato que el equipo técnico evaluador considere relevante para fundamentar la solicitud de exclusión, haciendo referencia a la existencia de resoluciones (emitidas por la OAPVD) anteriores dentro del expediente.

Para la remisión de solicitudes de exclusión con las causales **c)1, c)2, c)3, c)4, c)6 y c)7**, ante la imposibilidad de realizar revaloración de riesgo, el personal profesional de los equipos técnicos evaluadores, elaborará una constancia detallada, con los criterios que se muestran a continuación:

c.2 Constancia para solicitudes de exclusión de casos sin entrevista de revaloración:

En aquellos casos en los cuales, por circunstancias específicas, se imposibilite la realización de la revaloración de riesgo, es imprescindible que la persona profesional encargada del caso realice una constancia detallada, que sirva de insumo para proceder con la solicitud de exclusión.

En la constancia o seguimiento se documentará lo conversado con la persona protegida y la situación que amerita valorar el cese de la protección, contendrá datos generales, tales como: fecha, hora, lugar, nombre de la persona protegida, número de expediente interno, número de expediente penal, en caso de ser una llamada telefónica, debe contener el número de contacto o si es una visita domiciliaria debe indicar el lugar que se visitó (principalmente si es un caso reubicado y esa es la última dirección consignada en el expediente); si la visita domiciliaria es infructuosa, se deben especificar los motivos (la dirección no corresponde, no hay personas en la vivienda, las personas que habitan la casa indicaron que no vivía ahí, los vecinos y/o vecinas indican que no la conocen, entre otras). De igual forma, deberá indicar si se conversó con algún recurso de apoyo (sea familiar, persona de confianza o alternativa de protección institucional).

Particularmente, en los casos en los que la persona protegida presenta una renuncia voluntaria, la persona profesional debe indagar los motivos de la decisión y, ofrecer estrategias para dar continuidad a las medidas de protección extraprocesal recomendadas, tales estrategias deben constar en el seguimiento, al igual que la decisión final de la persona bajo protección. De igual forma, se dejará constando el ofrecimiento de una cita psicológica para descartar cualquier factor externo que afecte la decisión.

En todos los casos, es imperante anotar activos o enseres que la persona bajo protección tiene que devolver a la Oficina debido al posterior cese o modificación de las medidas de protección extraprocesales, incluso se debe anotar cualquier acuerdo al respecto.

No está de más actualizar los datos de los medios de localización y comunicación de la persona bajo protección (incluida la nueva dirección).

Cuando la causa penal del expediente en proceso de exclusión tiene una solicitud de sobreseimiento o de desestimación, la persona profesional en Derecho debe revisar esta solicitud de la fiscalía y corroborar en qué aspectos se le puede ayudar a la persona usuaria; si la solicitud de la Fiscalía ya fue resuelta por el Juzgado, dicho profesional revisará si existe alguna apelación presentada, tanto en el expediente como en recepción de documentos y anotarlo en la constancia de seguimiento. Por otra parte, es un derecho de la persona bajo protección, conocer en qué consisten los recursos de revocatoria y apelación, contenidos en el artículo 12, inciso g) de la Ley 8720, las consideraciones que se deben hacer constar se detallan en el cuadro 9.

Posterior a la ejecución de esta constancia, se recomienda proceder con prioridad a la elaboración del dictamen, para que la misma no pierda vigencia (de un plazo no mayor a 5 días hábiles), como sustento para la solicitud de exclusión o modificación de medidas.

En caso de realizar la constancia de manera personal en la oficina o mediante visita domiciliaria, se debe recabar la firma de la persona bajo protección.

A continuación, se detallan algunas consideraciones para exclusión en torno a la exclusión de grupos familiares, referencia de casos al Programa de Atención e información a las personas usuarias de los procedimientos sobre los recursos de revocatoria y apelación.

**Cuadro 9
Consideraciones de exclusión
Programa de Protección – OAPVD**

Consideraciones de exclusión	
Exclusión de grupos familiares	<p>Ante una renuncia del Programa, se deberá generar constancia con la firma de todas las personas mayores de edad que integren el grupo familiar y, que expresen su decisión de renunciar. En los casos donde existan personas menores de edad, se acogerá la decisión de su representante.</p> <p>Si se tratase de un incumplimiento de medidas de protección extraprocésal, por parte de algún miembro de un grupo familiar, el equipo técnico evaluador valorará las circunstancias del resto de personas adultas del grupo familiar; si es solamente una persona quien cometió el incumplimiento, no se debe excluir a la persona protegida que cumple con la ejecución de las medidas de protección extraprocésales si es miembro de este grupo familiar.</p> <p>En el caso de personas dependientes de la persona protegida que incumplió alguna medida de protección extraprocésal (menores de edad o con discapacidad psicosocial, etc.), el equipo técnico valorará la exclusión de las primeras como consecuencia del incumplimiento de su familiar.</p> <p>Los expedientes enviados al Área de resoluciones que sean de grupos familiares o de varios individuos con una misma causal, deberán enviarse conjuntamente e indicar, en las observaciones, los números de expedientes que tienen correspondencia con la misma solicitud de exclusión (esto al momento de ubicar el expediente en el escritorio de la persona asistente de resoluciones).</p>
Ofrecimiento de los servicios del Programa de Atención	<p>En el momento en que el equipo técnico evaluador se encuentra realizando la revaloración de riesgo o la constancia para solicitar exclusión del Programa de Protección, debe ofrecer los servicios del Programa de Atención, explicando a la persona protegida, la existencia de los tres servicios e informando que será remitida una vez cerrado su expediente en el Programa de Protección; incluso, si la persona muestra interés en algún área en particular, se puede consignar en el expediente.</p> <p>El ofrecimiento de los servicios del Programa de Atención es un proceso importante para enviar el expediente a exclusión, si la persona protegida no muestra interés en los servicios de esta área, se debe consignar en la constancia de exclusión o en la revaloración de riesgo; de no proceder con el ofrecimiento de los servicios de Atención por diversas razones, la persona profesional encargada del expediente especificará y justificará los motivos por los cuales no se remite a la persona en dichos documentos (por ejemplo: causa penal fenecida, casos de personas privadas de libertad, entre otros).</p> <p>Los servicios del Programa de Atención se ofrecen incluso a las personas que cuentan con procesos penales en etapa de ejecución de la pena y, se les orienta para que en caso de nuevos hechos se dirijan a la fiscalía a interponer nueva denuncia.</p>

Procedimiento de comunicación

Una vez que el expediente cuente con resolución de exclusión, el personal de los equipos técnicos evaluadores, leerá detenidamente el “Por tanto” y seguirá las instrucciones indicadas (por ejemplo: comunicación de resolución urgente, comunicación de resolución a otras instancias, remisiones al Programa de Atención, entre otros).

Cuando en el “Por tanto” se ordene la comunicación a otras instancias, por ejemplo: cuando se indique que una vez en firme la presente resolución, comuníquese mediante oficio a determinada instancia que la persona ya no está protegida; la persona profesional encargada del expediente creará oficio en el sistema dirigido a la instancia correspondiente, indicando básicamente que la persona ya no se encuentra en el Programa de Protección, la información consignada será puntual a fin de no violentar el principio de confidencialidad.

Se comunicará la resolución de exclusión tanto a la persona usuaria (en el medio señalado para notificaciones) como a la parte representante del Ministerio Público a cargo de expediente penal en ese momento (estos en su mayoría cuentan con correo electrónico y se comunicará la resolución de forma inmediata), informando sobre los recursos¹² (revocatoria y apelación) y los plazos de los mismos:

En el cuerpo del correo electrónico se deberá indicar que la resolución es de carácter confidencial y, que no deberá ser incorporada en el expediente penal.

También se deberá anotar si la persona usuaria renunció a ser comunicada de la resolución de la OAPVD, así como su renuncia a los plazos de Ley para revocatoria y apelación.

En caso de renuncia a los plazos de los recursos por parte de la persona protegida, se deberá consignar en el acta de comunicación dicha información y se procederá al archivo de diligencias una vez que se cumpla el plazo de Ley (se esperará el plazo de comunicación a la de la parte representante del Ministerio Público).

La persona profesional realizará seguimiento a las comunicaciones de las resoluciones enviadas por correo electrónico, adjuntando correo de “entregado” y “leído”, si el correo fuese rechazado, se buscará la manera de realizar la comunicación, si fuese procedente.

El personal profesional de la OAPVD, debe tener en cuenta que, de no proceder con la comunicación de la resolución de alguna de las partes, la resolución no quedará en firme; esta documentación permitirá observar el momento en que se comunicó la resolución a cada una de las partes, a fin de evidenciar el cumplimiento de los plazos de ley para efectos de analizar la procedencia de algún recurso (revocatoria y apelación).

Para la comunicación de resoluciones de personas usuarias en zonas de riesgo, se puede solicitar colaboración a la UPROV, para tal efecto.

Las solicitudes enviadas al área de resoluciones bajo criterios de urgencia, una vez que cuenten con resolución, estas deberán ser comunicadas a las partes con carácter urgencia.

Particularmente, en los casos del delito de Trata de personas, la persona coordinadora del Programa de Atención remitirá un informe al ERI sobre los avances del caso, señalando las coordinaciones interinstitucionales realizadas, las respuestas a estas gestiones, así como la participación de la persona usuaria en las diligencias judiciales. También se informará cuando el expediente esté en proceso de exclusión del Programa de Protección y cuando se remita al Programa de Atención si fuera el caso, no obstante, la resolución de exclusión no se le comunicará al ERI.

Fuente: elaboración propia.

12

g) Recursos:

1) Revocatoria: el recurso de revocatoria procederá contra la resolución que otorgue, modifique, deniegue, suprima o finalice las medidas de protección, así como contra la decisión que excluya del programa a la persona protegida. El recurso deberá ser interpuesto por la persona o el órgano que haya solicitado la protección, mediante escrito dirigido a la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público, en el plazo de tres (3) días, contado a partir del día siguiente al de la notificación respectiva. La Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público, deberá resolver dentro de los cinco (5) días siguientes a la presentación del recurso.

2) Apelación: contra lo resuelto por la Oficina de Atención a la Víctima del delito del Ministerio Público, solo cabrá el recurso de apelación ante el Fiscal General, el cual deberá interponerse en el término de tres (3) días a partir del día siguiente al de la notificación de la denegatoria. el recurso deberá ser resuelto en el plazo de cinco (5) días. Todos los plazos son perentorios y entendidos en días hábiles.

c.3 Casos para tramitación urgente en el Área de resoluciones¹³:

Se remitirán con carácter de urgencia al Área de resoluciones, las solicitudes de exclusión o modificación de medidas de protección extraprocésal, que cumplan con alguna de las siguientes consideraciones:

1. Cuando la persona protegida incumplió con una o varias de las medidas extraprocésales otorgadas y se encuentra en una situación de riesgo para su integridad física.
2. Todos los asuntos ingresados al Programa de Protección, cuya causa penal de origen se relacione con la Ley de Penalización de Violencia Contra la Mujer o, su génesis sea un proceso de Violencia Doméstica, indistintamente del motivo de exclusión.
3. Todos los casos en que se solicite modificación de medidas de protección extraprocésal por incremento en la situación de riesgo, deberán ser tramitados de manera urgente.
4. Casos que se encuentren con custodia por medio de la UPROV, de acuerdo al caso, el equipo técnico evaluador valorará la pertinencia de enviarse con prioridad al área de resoluciones.
5. Asuntos de exclusión que se encuentren bajo los criterios de urgencia antes mencionados y que estén generando un gasto económico importante, serán remitidos al área de resoluciones con prioridad.

Al enviar estos expedientes al Área de resoluciones, por correo electrónico o colocarlos en el sistema electrónico de la persona asistente de resoluciones, se indicará en observaciones que el caso requiere resolución urgente y una vez resuelto el expediente el equipo técnico evaluador procederá con la comunicación inmediata a las partes.

d. Recuso de revocatoria:

El Área de resoluciones también se encarga de dar trámite a los recursos de revocatoria de resoluciones de exclusión o modificación de medidas de protección extraprocésales, planteados por la persona usuaria; para ello el personal de los equipos técnicos evaluadores recibirá (con firma, fecha y hora) la manifestación de la persona bajo protección y remitirán de inmediato el documento al Área de resoluciones, donde se procederá de acuerdo al artículo 12, inciso g) de la Ley 8720.

e. Trámite de recurso de apelación:

En relación con el trámite de apelación del recurso de revocatoria o resoluciones de exclusión, el Área de resoluciones no resuelve directamente estos recursos, su labor radica en dar trámite a la solicitud planteada por la persona bajo protección ante la Fiscalía General. Esta Área procede de acuerdo a los lineamientos y plazos contemplados en el artículo 12, inciso g) de la Ley 8720.

f. Labores de la persona técnica judicial del área de resoluciones

Las funciones que desde el área de resoluciones se realizan tienen impacto a nivel nacional de ahí la importancia de identificar las labores que realiza la persona técnica judicial, por lo que a continuación se describen las tareas asignadas a la misma¹⁴:

¹³ Memorándum 30-OAPVD-2015.

¹⁴ Las coordinaciones con la subjefatura que cotidianamente realiza la persona técnica judicial del área de resoluciones, en la ausencia de la primera serán coordinadas con la jefatura de la OAPVD.

f.1. Revisión diaria del correo electrónico OAPVD-Área de resoluciones:

- Revisa la bandeja de entrada del correo electrónico, para identificar el ingreso de solicitudes de las diversas sedes de la OAPVD del país, principalmente aquellas que requieren un trámite urgente; esta labor se realiza constantemente durante la jornada laboral.

f.2. Recepción de solicitudes de exclusión o modificación de medidas de protección extraprocesal:

- Revisa los contextos del sistema electrónico de todas las sedes de la OAPVD y, la bandeja de entrada del correo electrónico para identificar el ingreso de solicitudes nuevas, cabe señalar que esta labor se realiza constantemente durante la jornada laboral.
- Identifica casos prioritarios para asignar al personal profesional del área de resoluciones.
- Registra en el libro electrónico de ingreso de casos los expedientes recibidos.

f.3. Revisión de los expedientes que ingresan al área de resoluciones:

- Verifica que los expedientes recibidos contengan: dictamen, solicitud de exclusión o modificación de medidas, denuncia, estado de la causa penal actualizado, documentos debidamente firmados, completos y en estado terminado; asimismo, que coincida el número de expediente, nombre de la persona referida como se indica en la solicitud. Además, revisa que cuenten con el consentimiento informado, deberes, derechos y entrevista de valoración de riesgo; todo debidamente firmado.
- Si una vez realizada la verificación de los documentos en los expedientes recibidos, estos no cumplen con los criterios antes descritos, se devuelven los expedientes a la ubicación de la persona profesional asignada que realizó la solicitud, en la tarea “devolución de expediente”.
- Por otra parte, si el expediente revisado cuenta con toda la documentación requerida, se procede con la asignación de un número de resolución y posteriormente, lo asigna a la persona profesional del área de resoluciones en la ubicación “abogado de resoluciones 1 o 2” según corresponda, en la tarea “caso nuevo”.

Al momento de hacer el cambio de ubicación, deberá incluir la observación con el número de resolución que corresponde a la solicitud y anotar en el libro digital llamado “Libro de Entrada Exclusiones”, como corresponde.

- Se procurará que la cantidad de expedientes para resolver sea equitativa entre profesionales, asimismo, se dividirán los casos urgentes.
- La asignación de expedientes en esta área se realiza conforme al ingreso diario de casos.
- Las solicitudes correspondientes a grupos familiares se le asignan a una sola persona profesional del área de resoluciones.

f.4. Revisión de los expedientes con resolución:

- Una vez que el expediente electrónico cuenta con resolución, la persona técnica judicial revisa que contengan: que el número consecutivo de resolución asignado esté correcto, así como, las iniciales de la persona usuaria, número de expediente interno y causa penal.
- Se descarga la resolución en formato PDF y se archiva en la carpeta electrónica común denominada “resoluciones”, donde se lleva el consecutivo anual, adicionalmente, se respalda la información en el dispositivo de almacenamiento externo.

- Actualiza el libro electrónico de casos (en formato de Excel) y registra datos solicitados en el mismo, por ejemplo, se registran las causales planteadas en la solicitud y las indicadas en la resolución, dado que podrían variar de acuerdo al caso.
- Coloca el expediente en la ubicación de la persona profesional asignada de la sede correspondiente en la tarea “visto bueno de resolución”, en el espacio de observaciones del expediente electrónico indica, el número de resolución que se adjuntó y la fecha.

f.5. Revisión de los expedientes con un “de previo” a resolver:

- Registra en el libro electrónico de casos el “De previo a resolver”, que emiten las personas profesionales del área de resoluciones y remite expediente electrónico a la persona profesional que realizó la solicitud, en la tarea “devolución de expediente”.
- La persona profesional que realizó la solicitud realiza, de forma inmediata, las correcciones a la solicitud y devuelve el expediente corregido a la persona asistente de resoluciones en la tarea: “asignar encargado de resolución”.
- La persona técnica judicial del área de resoluciones, en el momento que recibe nuevamente el expediente por parte de la persona profesional con las correcciones realizadas, procede a actualizar el libro electrónico de ingreso de casos del área de resoluciones y, elimina la anotación “De previo a resolver”; se conserva, el número de proyecto de resolución asignado y se modifica la fecha en que se asignó el proyecto de resolución.
- Aunado a lo anterior, remite el expediente electrónico a la persona profesional del área de resoluciones que realizó el “De previo a resolver”, anotando en las observaciones del expediente asignado, que el mismo corresponde a un “De previo a resolver”.

f.6. Expedientes con recursos de revocatoria:

- La persona técnica judicial registra en el libro electrónico de control de solicitudes, el recurso interpuesto.
- Asigna el expediente electrónico a la profesional del área de resoluciones que resolverá el recurso, generalmente se asigna a la persona profesional que realizó el proyecto de resolución.
- Una vez que el expediente cuenta con la resolución de la persona profesional de área de resoluciones, se remite a la sub Jefatura para revisión y “Visto bueno de resolución”, posteriormente, se procede a registrar en el libro electrónico de ingreso de casos del área de resoluciones, la fecha de la resolución y la fecha de remisión a la persona profesional asignada de la sede correspondiente.
- Por último, coloca el expediente en la ubicación de la persona profesional asignada en la sede correspondiente, en la tarea “visto bueno de resolución”.

f.7. Expedientes con recursos de apelación:

- Registra en el libro electrónico de control de solicitudes, el recurso interpuesto.
- Asigna el expediente electrónico a la sub Jefatura para revisión del expediente, con carácter de urgencia, previamente comprobará por todos los medios disponibles (teléfono, correo electrónico, etc.) que la sub Jefatura conozca de la recepción del recurso.
- Cuando la sub Jefatura devuelve el expediente con la indicación de realizar “Auto de pase”, la persona técnica judicial genera en el expediente electrónico el auto de pase para la Fiscalía General y, firma del documento.
- Descarga el expediente electrónico en formato PDF y remite por correo electrónico a la persona secretaria de la OAPVD, si el expediente electrónico no puede ser enviado por correo electrónico debido a su tamaño, se descarga en formato PDF el expediente electrónico, se copia en un disco de almacenamiento externo y, procede a entregar en la Fiscalía General, solicitando acuse de recibido.
- Posteriormente, llama a la Fiscalía General para conocer el nombre de la persona profesional que se le asignó la apelación para resolver y realiza constancia en el expediente electrónico de la información recabada.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- Da seguimiento en la Fiscalía General y con la persona secretaria de la OAPVD, para recabar la resolución del recurso de apelación. La Fiscalía General tiene 5 días para resolver el recurso.
- Una vez obtenida la resolución que emitió la Fiscalía General, la asocia al expediente electrónico.
- Informa, mediante correo electrónico, a la jefatura y sub jefatura de la Oficina acerca de la resolución recibida de la Fiscalía General, adjunta en el correo la resolución.
- Devuelve el expediente electrónico. a la persona profesional asignada del equipo técnico evaluador para que comunique a la persona usuaria, en la tarea “devolución de expediente”, en la casilla de observaciones del expediente electrónico, deberá consignar que se devuelve para comunicar resolución a la persona recurrente. Asimismo, envía correo electrónico a la persona profesional asignada de la sede correspondiente, con copia al correo oficial de la sede, informando que se devolvió expediente electrónico con resolución de la Fiscalía General.
- Actualiza el libro electrónico de casos y, anota si se mantiene o no la resolución recurrida.
- Finalmente, agrega fecha de confección de la resolución de la apelación de la Fiscalía General y fecha en que se devuelve la persona profesional, de la sede regional.

f.8. Apoyo a las personas profesionales en labores de teletrabajo:

- Las personas profesionales que realizan labores de teletrabajo, en ocasiones tienen dudas de expedientes, de números de resolución o necesitan expedientes electrónicos, por lo que estas consultas son evacuadas por el personal técnico a cargo.
- Cuando alguna persona profesional del área de resoluciones solicita algún expediente este es remitido por la persona técnica judicial al correo personal de la persona profesional solicitante.
- Posteriormente se le envía un mensaje de texto, indicando que el expediente fue remitido y se espera de su confirmación.

f.9. Seguimiento y actualización del libro electrónico del área de resoluciones:

- La persona técnica judicial revisa en el libro de ingreso de casos, los expedientes que se encuentren pendientes de resolución: esta actividad se ejecuta en los casos urgentes en los cuales las personas profesionales del área de resoluciones o la subjefatura, remitieron el expediente en la persona profesional asignada de la sede correspondiente, en ausencia de la persona técnica judicial (área de resoluciones).
- Identifica los casos urgentes que se encuentran sin resolver y aquellos que no han sido resueltos en un tiempo prudencial.
- Busca el expediente electrónico en el contexto de la regional correspondiente.
- Identifica la ubicación en que se encuentra. Si el expediente se encuentra en la ubicación de una persona profesional del área de resoluciones, procede a informar a quien lo tenga asignado, que el expediente aún está sin resolver; si el expediente se encuentra en la ubicación de la subjefatura o jefatura, igualmente le informa que el expediente aún está pendiente de firma; si se encuentra en la ubicación de la persona profesional asignada de la sede correspondiente verifica que el expediente cuente con la resolución correspondiente.
- En estos casos, descarga la resolución en formato PDF y la archiva en la carpeta electrónica del común denominada “resoluciones”, en la subcarpeta del año correspondiente, además lo respalda en el dispositivo de almacenamiento externo.
- Actualiza diariamente, el libro electrónico de casos y respalda la información en el dispositivo de almacenamiento externo y en la carpeta común, agregando la causal de exclusión final, fecha de confección de la resolución, si será remitido al Área de Atención y la fecha en que se devuelve la persona profesional de la sede regional.

f.10. Consolidado de estadística del área de resoluciones:

- Revisa de forma mensual el libro de ingreso de casos, para visualizar la cantidad de casos ingresados, los casos asignados y, los casos por resolver.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- Cuando las personas profesionales del área de resoluciones remiten la plantilla mensual, procede a agregar dichas plantillas a la plantilla de consolidado, según el mes que corresponda.
- Verifica que los datos concuerden en el consolidado con el libro electrónico de casos, si hay algún dato que no concuerda, remite correo electrónico con las observaciones sobre las inconsistencias detectadas, a la persona profesional correspondiente.
- Cuando la persona profesional devuelve la plantilla con las correcciones, revisa la información recibida y modifica el consolidado de la estadística.
- Remite el consolidado por correo electrónico a la sub Jefatura, con copia a persona técnica administrativa (estadística).
- Archiva la plantilla estadística en una carpeta electrónica común denominada “estadísticas” y, en el dispositivo de almacenamiento externo. Se guarda como “Consolidado estadístico” indicando el mes en curso.

f.11. Otros informes del área de resoluciones:

- Cuando la jefatura o sub jefatura solicitan información específica del área de resoluciones, se revisa de forma mensual, trimestral o anual, el libro de ingreso de casos, para identificar los datos solicitados.
- Extrae la información solicitada.
- Elabora un cuadro en formato Excel con la información solicitada y lo remite por correo electrónico a la persona solicitante.
- Archiva la información generada en una carpeta electrónica común con el nombre de la información solicitada y en el dispositivo de almacenamiento externo.

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 otras personas 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:

- a) Generar un espacio empático para proporcionar apoyo inmediato y contención emocional.
- b) 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.
- c) Desarrollar diversas estrategias de captación de personas en condición de crisis e intervención de primer orden.
- d) 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.

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

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- 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 personas usuarias internas.
- 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 de Ciudad Judicial:

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:

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- Intervención en crisis (primeros auxilios psicológicos) a personas 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 extraprocesal 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. Elaboración de 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 la persona imputada o, un anticipo jurisdiccional de prueba, según corresponda.

La información es recopilada mediante entrevistas a la persona referida, la Fiscalía y a la policía judicial o administrativa, a fin de identificar la importancia de la participación de la persona usuaria en el proceso penal y, que la misma se lleve a cabalidad.

5.2 Objetivos del Informe técnico:

Objetivo general:

Elaborar un informe técnico que identifique y analice la situación de riesgo de la persona referida como participante del proceso penal, el cual podrá ser utilizado por el Ministerio Público como insumo para las solicitudes de: protección procesal, prisión preventiva o anticipo jurisdiccional de prueba.

5.3 Tipos de informes técnicos:

- **Informe técnico para fundamentar una solicitud de protección procesal:**

El Código Procesal Penal en su artículo 204 establece el deber de testificar, entendido éste (salvo disposición en contrario), como la obligación de toda persona de concurrir al llamamiento judicial y, declarar la verdad de cuanto conozca y le sea preguntado, sin ocultar hechos, circunstancias ni elementos. Importante agregar que, dentro de este deber, se exime a la persona referida de declarar sobre hechos que puedan depararle responsabilidad penal.

En razón de lo anterior, el mismo artículo establece como protección procesal que “...cuando, por las características del hecho, los datos de identificación del testigo, como su nombre, cédula, dirección, trabajo o números telefónicos, no sean conocidos por el imputado ni por las partes, y su efectivo conocimiento represente un riesgo para la vida o la integridad física del declarante, el Ministerio Público, la defensa o el querellante, podrán solicitarle al juez, durante la fase de investigación, que ordene la reserva de estos datos.” En este caso, la Oficina utilizará los seudónimos indicados expresamente por la Fiscalía.

La misma normacitada establece que, cuando la sola reserva de los datos anteriormente indicados implique aún un riesgo para la vida o la integridad física de la persona referida y, se esté ante una investigación de delitos graves o de delincuencia organizada, el Juez o el Tribunal podrán ordenar la reserva de sus datos de identificación y/o características físicas individualizantes.

En tal sentido, el artículo 204 bis del mismo cuerpo normativo establece que para lograr dicha protección, el Ministerio Público, la persona querellante o la defensa solicitarán las medidas de reserva de identidad o de protección de las características

físicas individualizantes del testigo, a la persona juzgadora de la etapa preparatoria o intermedia, según la fase en que el riesgo se presente, solicitud que se acompañará de los elementos de prueba que sustenten la existencia de riesgo, así como la necesidad de protección. Para lo anterior, podrán solicitar a la OAPVD, un informe en el cual se documente el tipo de riesgo y la necesidad de la protección.

- **Informe técnico para fundamentar una solicitud de prisión preventiva:**

El artículo 239 del Código Procesal Penal establece que, en el caso de que concurran determinadas circunstancias, el Tribunal ordenará la prisión preventiva. Entre las circunstancias aludidas, el inciso c) de dicho cuerpo normativo indica que, cuando la persona usuaria se encuentre en situación de riesgo, especialmente en las investigaciones de delitos atribuibles a una persona con quien la víctima mantenga o haya mantenido una relación de matrimonio, unión de hecho declarada o no. En relación con lo anterior, el inciso 3, punto h) del artículo 71, el cual fue introducido por la Ley de protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, establece que, para efectos del inciso c) del artículo 239, la persona representante del Ministerio Público a cargo del caso, podrá solicitar información a la OAPVD, para fundamentar su solicitud cuando exista riesgo, amenazas a la vida o la integridad física de la víctima.

- **Informe técnico para fundamentar una solicitud de anticipo jurisdiccional de prueba:**

El artículo 293 del Código Procesal Penal, regula el procedimiento para la ejecución del anticipo jurisdiccional de prueba, el cual entre otros supuestos podrá solicitarse por parte del Ministerio Público o cualquiera de las partes cuando se trate de una persona usuaria cuya seguridad, vida o integridad física corran riesgo con motivo de su participación en el proceso penal y se presuma, razonablemente, que su declaración en juicio no será posible, pues el riesgo no se reducirá o podría aumentar.

El artículo aludido establece, además, que en todos los casos en los que se haya acordado la reserva de las características físicas de la persona declarante, por la existencia de un riesgo para su vida o la integridad física, se procederá a recibir su testimonio de manera anticipada.

En los supuestos indicados, la OAPVD realizará un informe para documentar el riesgo para la vida o la integridad física de la persona.

- **Informe técnico breve para fundamentar una solicitud de prisión preventiva en casos de la Ley de penalización de violencia contra las mujeres:**

El artículo 239 del Código Procesal Penal establece que, en el caso de que concurran determinadas circunstancias, el tribunal ordenará la prisión preventiva. Entre las circunstancias aludidas, el inciso c) de dicho cuerpo normativo indica que, cuando la víctima se encuentre en situación de riesgo, especialmente en las investigaciones de delitos atribuibles a una persona con quien la víctima mantenga o haya mantenido una relación de matrimonio, unión de hecho declarada o no.

En relación con lo anterior, el inciso 3, punto h) del artículo 71 el cual fue introducido por la Ley de protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, establece que, para efectos del inciso c) del artículo 239, la persona representante del Ministerio Público a cargo del caso, podrá solicitar información a la OAPVD, para fundamentar su solicitud cuando exista riesgo o amenazas a la vida o la integridad física de la víctima.

En los casos relacionados con delitos de la Ley de Penalización de Violencia Contra las Mujeres, la OAPVD podrá realizar un informe técnico breve ante la urgencia del Ministerio Público, para poner a la orden de la persona juzgadora la persona

imputada y, la Oficina no cuente con los insumos necesarios para emitir el informe técnico de manera inmediata, ni conforme al procedimiento normal establecido por la Oficina.

Su particularidad es que, el instrumento es un oficio explicando de manera breve la identificación o no de situaciones de riesgo en que podría encontrarse la persona referida, la recopilación de los datos es tomada principalmente del Ministerio Público y de la persona referida, datos tales como: los hechos delictivos, denunciados o no, el aumento de la violencia a lo largo del ciclo, los tipos de violencia sufridos (física, psicológica, sexual y patrimonial) y la recurrencia en que podrían darse nuevos hechos.

El insumo principal para la confección del informe breve se desprende de los elementos de riesgo y vulnerabilidad identificados en la entrevista de valoración de situación de riesgo, por lo tanto, el personal de la OAPVD requerirá de tiempo para la ejecución de la entrevista y para la elaboración del mismo (se utilizará el oficio destinado para tal efecto).

Cuando por razones particulares no es posible realizar la entrevista de valoración de situación de riesgo, el equipo técnico evaluador podrá consultar otras fuentes de información que fundamenten los elementos de riesgo, hacia la integridad de la persona que se pretende proteger. El inciso c) del artículo 7 de la Ley 8720, atribuye a los equipos técnicos evaluadores la posibilidad de solicitar a las instituciones públicas y privadas, la información necesaria para su dictamen y, de esta manera rendir el informe solicitado.

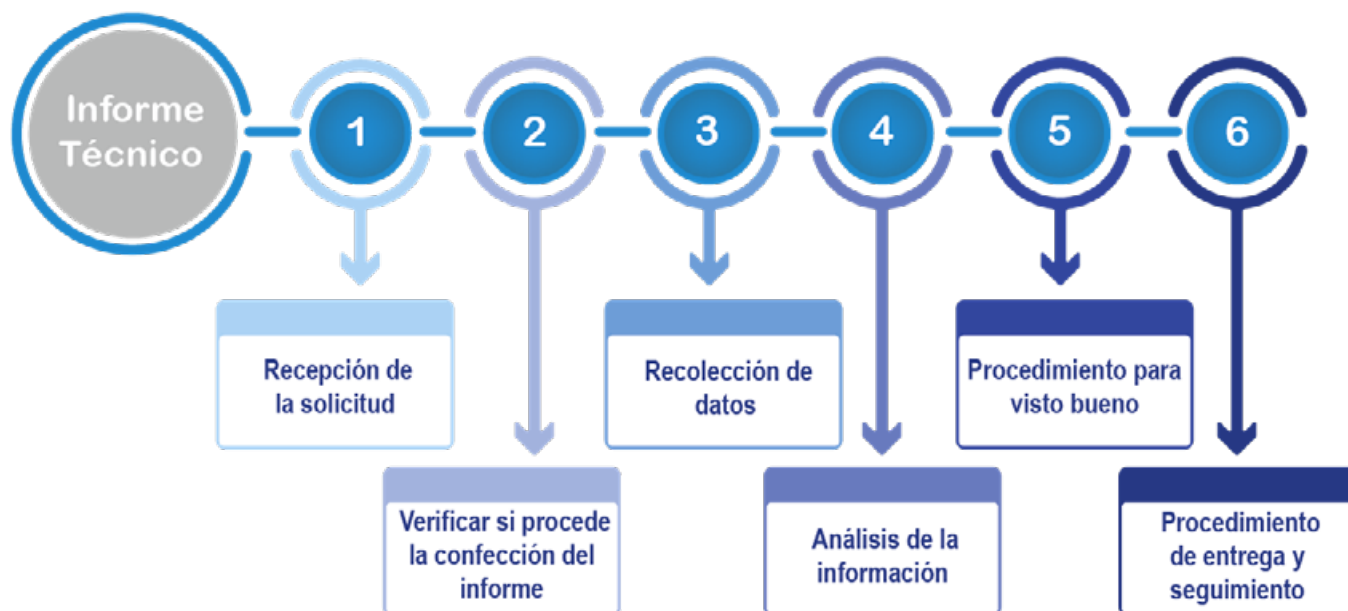
Por otra parte, en los casos donde no se cuenta con la información requerida para generar tal informe y la persona referida no desea colaborar, se confecciona un oficio que explica la imposibilidad de hacer el mismo.

5.4 Metodología del informe técnico:

El procedimiento para el informe técnico contempla una serie de actividades que inician desde la recepción de la solicitud, hasta la conclusión y entrega del mismo, en la figura No. 7 se explica la secuencia de las mismas.

Importante recordar que, el informe reporta la situación de riesgo y condiciones de vulnerabilidad identificadas por el equipo técnico evaluador, no hace recomendaciones al proceso penal, ni para prisión preventiva, para protección procesal, ni para anticipo jurisdiccional de prueba, sólo se recomienda la videoconferencia para proteger la integridad física de la persona referida, según el caso.

Figura VII
Metodología del informe técnico
Programa de Protección – OAPVD



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

5.4.1 Recepción de la solicitud:

El Ministerio Público, la persona querellante o la Defensa, hacen la solicitud al Programa de Protección por un medio formal, ya sea electrónico o impreso. El mismo requiere información sobre los fines para los cuales se necesita dicho documento y, su percepción de la situación de riesgo, la cual le hace utilizar este servicio.

La solicitud formal al equipo técnico, evaluador es indispensable para respaldar el fundamento jurídico de la generación de un informe técnico de cualquier tipo. Posteriormente, se le asigna a una persona profesional del equipo técnico evaluador, se desarrolla la coordinación a lo interno de este y, se plantea la propuesta del trabajo a realizar.

Excepcionalmente, en casos que con anterioridad han sido abordados en el Programa de Protección y previa consulta con las personas coordinadoras de ambos programas, se podrá asignar la confección del informe técnico al equipo técnico evaluador del Programa de Protección que conozca el caso a profundidad, con el objetivo de minimizar la victimización secundaria.

5.4.2 Verificar si procede o no la confección del informe solicitado:

La verificación de la procedencia de un informe técnico debe considerar lo estipulado en los artículos 204, 204 bis, 239 o 293 del Código Procesal Penal, según corresponda, de acuerdo al tipo de informe técnico solicitado.

Existe la posibilidad que la solicitud no sea procedente debido a varias condiciones, por ejemplo: en protección procesal si existe algún tipo de informe policial (preliminar, con indicios, sin indicios), el personal del equipo técnico evaluador debe

corroborar si en estos informes se revelan datos de la persona referida que ya no es posible proteger procesalmente en la etapa intermedia, como corresponde.

Otro de los supuestos por los cuales se considera improcedente la realización del informe, es por la imposibilidad de contar con los insumos necesarios para la ejecución del mismo, por ejemplo, cuando no se pueda realizar la entrevista a la persona usuaria, a la representación del Ministerio Público o la policía judicial o administrativa.

En todos los informes, ya sea para solicitud de protección de datos, prisión preventiva o anticipo jurisdiccional de prueba, si el equipo técnico evaluador concluye que el informe no procede, se comenta con la persona coordinadora del Programa de Protección y se confecciona un oficio indicando las motivaciones de la improcedencia del informe.

5.4.3 Recolección de datos:

Al iniciar la recolección de datos, se lee y explica a la persona usuaria el consentimiento informado para informe técnico, el cual una vez firmado, marca la pauta para el inicio de la entrevista.

La OAPVD cuenta con una entrevista semiestructurada que recopila la información necesaria para determinar los elementos de riesgo existentes para la persona referida, desde su perspectiva.

Asimismo, se revisan detalles como la relevancia de la participación de la persona referida en el proceso penal de manera que sea indispensable para la resolución del mismo, lo cual se relaciona con el conocimiento que tenga sobre el hecho delictivo.

Por otro lado, en la entrevista se verifica su interés en participar en el proceso penal, relación con la o las personas denunciadas o el grupo delictivo, si existen amenazas directas o indirectas, las características reportadas de las personas denunciadas o el grupo delictivo, así como las supuestas motivaciones para cometer el delito o la organización para llevar a cabo el mismo.

Cuando se realizan las entrevistas preferiblemente se debe contar con todo el personal del equipo técnico evaluador y especialmente con la participación de la persona profesional en Psicología.

La entrevista con la persona referida, es el punto de partida para que el equipo técnico evaluador proceda con la recolección de datos, debido a que su aceptación para participar en esta diligencia define la confección del informe técnico; por ende, es importante iniciar con la entrevista a la persona que se pretende proteger, sin embargo, podrían suceder excepciones en las cuales se requiera entrevistar a la persona representante del Ministerio Público o a la policía judicial o administrativa previamente, ante la imposibilidad de estas personas de rendir la entrevista posteriormente, por motivos de salud o laborales. Es importante explicar claramente a la persona usuaria las razones por las cuales es referida a la OAPVD y, proceder con el abordaje inicial que se explica en párrafos anteriores, a fin de informarla sobre: la solicitud de informe técnico según el Ministerio Público, la persona querellante o Defensa, la definición del informe, los motivos por los cuales se está solicitando, así como explorar su interés en participar en el mismo.

Aunado a ello, es indispensable dejar constancia minuciosa de toda la información brindada a la persona referida, de igual forma consignar si la misma comprende la información entregada y su opinión respecto al procedimiento explicado.

Asimismo, la entrevista a la persona representante del Ministerio Público y las entrevistas a las personas representantes de la policía judicial o administrativa son insumos indispensables que se deben recopilar; ya que, permiten contar con mayor cantidad de fuentes de datos que brinden información veraz.

De igual manera, se deberá procurar la ejecución de las entrevistas en la menor cantidad de tiempo posible entre una y otra, a fin de que la información recopilada se encuentre actualizada.

En la etapa de recolección de información participan todas las disciplinas que conforman el equipo técnico evaluador, aportando insumos de acuerdo a su especificidad, el personal profesional consultará todas las fuentes abiertas a su disposición, con el fin de reunir datos que emitan información de calidad para la confección del informe.

La información de la persona referida, siempre se mantendrá bajo confidencialidad. Se dejará consignado dentro del expediente los recursos y fuentes de información consultados.

La persona profesional en Criminología, podrá solicitar información sobre la incidencia criminal a la Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial, al Ministerio de Seguridad Pública, Instituto Costarricense sobre las Drogas, entre otras y averiguará sobre la o las personas sospechosas y, su posible vinculación con delincuencia organizada.

Se podrá utilizar cualquier herramienta que brinde información relacionada con una persona sospechosa, grupo delictivo, víctima, persona testigo o interviniente, por ejemplo: Expediente criminal único (ECU), Plataforma policial de información (PIP), Sistema de información de la administración penitenciaria (SIAP), estadística de incidencia criminal del O.I.J, informes policiales, entre otras.

La recolección de datos deberá ser lo más expedita posible, para cumplir con el plazo establecido y la entrega del informe solicitado.

5.4.4 Análisis de la información:

Toda la información recabada y analizada por el equipo interdisciplinario, resulta fundamental para determinar el riesgo en el que se pueda encontrar la persona, debido a su intervención en el proceso penal, para conocer ante quién o quienes se está protegiendo a la misma, si se trata de delincuencia organizada, (local, regional, nacional e internacional), personas nacionales o extranjeras, poder adquisitivo, acceso a armas de fuego, sitio que ocupa dentro de la estructura delictiva, etc. Al mismo tiempo, el análisis no se centrará solamente en la persona victimaria, también se deberá tomar en cuenta a la persona referida, de ahí la relevancia de la interpretación y el criterio de todas las disciplinas que conforman el equipo técnico evaluador, para determinar si la persona referida está ante la presencia o no de una situación de riesgo.

El análisis realizado debe considerar si la persona destinataria de la Ley pertenece o no al grupo delictivo, su participación en el proceso penal, se tomarán en cuenta aspectos de la vida personal, social, laboral, familiar, costumbres, rutinas, lugar de desenvolvimiento, personas con las que se relaciona frecuentemente, sin olvidar qué motiva a la persona a participar en el proceso penal.

Importante recalcar que el análisis se realizará en equipo, cada persona profesional aportará su criterio con base en su especialidad, de no contarse con la participación de alguna de las personas profesionales, será así consignado y justificado en el apartado de la metodología del informe técnico y, se incorporarán solamente los aportes de las personas profesionales que estén presentes, eliminando los apartados de las disciplinas ausentes.

La redacción del informe técnico final, no deberá contener información o elementos que brinden algún dato de la identidad ni el género de la persona que se pretende proteger (cuando el objetivo del informe sea para anticipo jurisdiccional de prueba o protección procesal), se recomienda una revisión adicional del documento por parte de la persona profesional asignada, antes de enviarse a la persona coordinadora del Programa de Protección para su aprobación.

El análisis de los datos deberá entregarse dentro del plazo establecido con los aportes del equipo técnico evaluador, debidamente firmado y con el visto bueno de la persona coordinadora del Programa de Protección.

5.4.5 Procedimiento para visto bueno y personas responsables:

Respecto a la aprobación del informe técnico elaborado por el equipo técnico evaluador, se requiere un visto bueno de la persona coordinadora del Programa de Protección, quien llevará un estricto control numérico de todos los informes que se emiten a nivel nacional. Si esta persona no está, se debe acudir a la persona coordinadora del Programa de Atención y en ausencia de esta última, se debe recurrir a la jefatura, para obtener el visto bueno.

Este procedimiento aplica en todo el país y, se debe considerar que el mismo debe ajustarse a las oficinas regionales en función de los medios electrónicos. Cabe rescatar que, la coordinación es importante para que este proceso sea lo más expedito posible, por ello la persona coordinadora del Programa de Protección no excederá el plazo de 24 horas para la revisión y, entrega del mismo.

5.4.6 Procedimiento de entrega y seguimiento del resultado del informe:

Respecto a la entrega de los informes técnicos a la entidad solicitante, es importante hacerlo a la mayor brevedad, una vez que se cuente con los insumos necesarios para su elaboración, el plazo no excederá las 48 horas y en los casos de Penal Juvenil, el plazo corresponde a 24 horas.

El proceso de remisión del informe técnico debe ser a través de un documento firmado digital o físico por el equipo técnico evaluador y, entregado por correo electrónico en versión no modificable (formato PDF). Existe la posibilidad de entregarlo físico al despacho solicitante. Es indispensable la confidencialidad y el manejo adecuado de la información recopilada y, expuesta en el informe.

El informe técnico con visto bueno, como se explicó en el procedimiento anterior, debe estar firmado digitalmente por cada persona profesional del equipo técnico evaluador.

Asimismo, es responsabilidad de la persona a quien le fue asignado el informe técnico hacer entrega formal del mismo y la persona profesional en Derecho, dará seguimiento a su resultado (en ausencia de esta última le corresponderá el seguimiento a la persona profesional asignada).

Aunado a ello, debido a que la solicitud del Ministerio Público, la persona querellante o Defensa es presentada al Juzgado Penal o al Tribunal Penal, existe la posibilidad de que la autoridad solicite a una persona representante del equipo técnico evaluador, la explicación oral y aclaración de algunos de los contenidos del informe técnico entregado, razón por la cual es indispensable que el equipo conozca el caso y las conclusiones, a cabalidad.

El proceso del informe técnico termina en cuanto genere un resultado, positivo o negativo, ósea, cuando se conozca si se aprueba o deniega la protección procesal, anticipo jurisdiccional de prueba o prisión preventiva, por parte de la persona juzgadora.

La persona profesional asignada informará el resultado mediante correo electrónico a la persona coordinadora del Programa de Protección¹⁵, para el registro respectivo.

¹⁵ La persona coordinadora del Programa de Protección lleva un control con el registro de los informes técnicos emitidos por la OAPVD a nivel nacional, tanto del Programa de Atención como del Programa de Protección.

PPROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

La permanencia de la persona usuaria en el Programa de Protección va a depender de la situación de riesgo, la aceptación de medidas de protección extraprocetal o si su interés son los servicios del Programa de Atención.

Por último, una vez realizado el informe técnico, si la persona no acepta los servicios del Programa de Protección se procederá con el cierre administrativo del caso.

5.5 Informe breve:

Como se indicó anteriormente, el informe breve procederá en los casos relacionados con la Ley de Penalización de Violencia Contra la Mujer, cuando el Ministerio Público requiera ser informado sobre la existencia de riesgo hacia la víctima, a fin de fundamentar una solicitud de prisión preventiva.

Previo a la confección del informe breve, se requiere brindar a la persona referida la explicación del abordaje inicial del Programa de Protección, de ser posible y con el consentimiento de la persona usuaria, se aplicará la entrevista de valoración de situación de riesgo exclusiva para esta población; caso contrario, la persona profesional valorará si cuenta con insumos que le permitan confeccionar el informe, tales como: denuncia, informe policial, guía de valoración de riesgo de muerte de mujeres, entre otros.

El informe se redacta en el oficio de estilo, que puntualiza los elementos de riesgo encontrados e informa, a la persona requirente, sobre la recomendación o no de medidas de protección procesal, de acuerdo al caso.

Como su nombre lo indica, es un informe breve, que debe estar firmado digitalmente por la persona profesional que lo confeccionó, quien a su vez es la responsable de entregarlo lo antes posible, a la Fiscalía.

La permanencia de la persona usuaria en el Programa de Protección va a depender de la situación de riesgo, la aceptación de medidas de protección extraprocetal o si su interés son los servicios del Programa de Atención.

VI. Procesos específicos por disciplina:

6.1 Área de Criminología:

La sociedad costarricense ha sufrido importantes transformaciones que han modificado las necesidades y las expectativas de la población, respecto de la administración de la justicia. El crecimiento de ésta, la multiplicación de grupos de presión, el crecimiento de la burocracia, los cambios en la actividad productiva del país y la globalización de la economía, son algunas de las transformaciones que han llevado a construir una sociedad muy distinta de la que existía hace algunos años.

El Estado ni el mercado han sido capaces de solucionar hasta la fecha, los grandes temas de la agenda social. A medida que crece la población y aumenta la brecha entre ricos y pobres, se ha producido una demanda muy fuerte sobre el sistema de justicia, donde el crimen ha aumentado por encima de todo pronóstico, al igual que los niveles de violencia social.

Es, desde finales de la década de 1980, que empieza a darse, quizás como tendencia contestataria a una sociedad y época de grandes, incesantes e impredecibles transformaciones, que erosionan significativamente las maneras de convivencia, un aumento continuo de la inseguridad ciudadana, medida por un crecimiento sostenido de los indicadores de criminalidad.

Frente a esta situación, el Estado, determina como medida ante el aumento de la criminalidad “la solución penal” manifestada principalmente en dos respuestas: aumentar el número de policías y agravar las penas. Las personas que parten del criterio que un mayor número de policías va disminuir el delito, reducen el tema de la delincuencia y de la seguridad a un problema de seguridad policial, a pesar de que la investigación criminológica ha comprobado que la eficiencia de la acción del sistema de justicia penal descansa en la globalidad del sistema y no en el volumen cuantitativo de uno sólo de sus componentes, por lo que el solo aumento del número de policías no conduce necesariamente a la disminución del delito, en razón de que entre otras cosas, la imprevisibilidad de los hechos delictivos hace que los policías raramente se encuentren presentes en el momento del delito”. (Carranza; 1994: p. 70).

Para cumplir con el principio de protección de la Ley 8720, que se centra en la protección de la vida, la integridad física, la libertad y seguridad de las personas. El área de Criminología centra su formación en conocer, analizar y explorar el fenómeno criminal, a la víctima, a la persona delincuente, el control social formal e informal, la dinámica criminal.

Tomando en cuenta que la violación a las normas es un fenómeno que proviene de la comunidad, la persona profesional en criminología analizará: la criminalidad, la persona usuaria, 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, en que se pueda encontrar una persona al momento de implementar medidas de protección extraprocesales, tomando en cuenta factores victimógenos endógenos o exógenos, impelentes y repelentes

6.1.1. Objetivo general:

Analizar los aspectos criminológicos referentes a las situaciones de riesgo de las víctimas, personas testigos y demás intervinientes en un proceso penal, con la finalidad de emitir, ejecutar estrategias y recomendaciones, para garantizar la vida e integridad de las personas destinatarias de la Ley.

6.1.2. Objetivos específicos:

- Consultar la mayor cantidad de fuentes abiertas que ayuden a la elaboración del análisis criminológico del caso, con base en la revisión de los hechos delictivos para la interconsulta de las demás disciplinas y, brindar una protección efectiva a la persona que se encuentra dentro del programa.

- Confeccionar estudios de seguridad que determinen la idoneidad o no del recurso a utilizar, para disminuir el riesgo en que se encuentre una víctima, persona testigo o interviniente, utilizando los instrumentos establecidos.
- Valorar el caso concreto y explicar, a la persona usuaria las diferentes medidas de seguridad personal a implementar en su cotidianidad, a fin de minimizar el riesgo y procurar su participación activa en el proceso penal.

6.1.3. Procesos específicos:

6.1.3.1. Análisis criminológico del caso:

Para la elaboración del análisis criminológico del caso, se debe consignar el estudio victimológico, (datos sobre la persona usuaria), describir la mayor información posible de la persona sospechosa, consultar en el sistema Expediente Criminal Único¹⁶ tanto a víctima como a la persona victimaria, en caso de ser necesario, consultará la plataforma policial los datos de relevancia¹⁷, se dejará consignada la incidencia criminal de los diferentes cuerpos policiales existentes.

Este instrumento no se ejecuta el mismo día de la valoración de situación de riesgo, sino a los quince días posteriores a la misma, a fin de que permita obtener los objetivos deseados. Por otra parte, si el expediente en análisis pertenece a otra persona profesional del equipo evaluador (Trabajo Social, Legal o Psicología), la persona profesional responsable es la encargada de solicitar la ejecución del instrumento, a la persona profesional en Criminología.

La referencia que utilizarán las demás personas integrantes del equipo técnico evaluador para solicitar la intervención de esta persona profesional, es el documento denominado “referencia interna a otra área”.

Criterios mínimos de intervención:

Dentro del documento, se dejará constancia de los factores protectores y de riesgo en el que se pueda encontrar la persona protegida (diferentes a la entrevista de valoración), tomando en cuenta factores victimógenos “... todas aquellas circunstancias, condiciones o situaciones de una persona que la hacen elegible como víctima” victimoimpelentes: viven alrededor de potenciales delincuentes, posesión de objetos valiosos, visitar lugares frecuentados por delincuentes, edad de la víctima, factores físicos, manejo de dinero en efectivo; víctima-repelentes: portación de armas, vivir en condominios, contar con medio de transporte propio, vivir con familiares, trabajar en lugares con seguridad, conocer técnicas de defensa personal, etc. (Rodríguez, 2012, p.35)

La persona criminóloga podrá coordinar con la policía administrativa (M.S.P) policía judicial (O.I.J) o cualquier otra fuente de información, como periódicos, estadísticas, casos anteriores. No se limitará a las fuentes citadas anteriormente, en caso de ser necesario, tomará en cuenta a las otras personas, al momento de realizar la hoja de intervención.

6.1.3.2. Seguimiento de criminología:

Pueden ser por diferente naturaleza, entre las más comunes están: llamada telefónica, monitoreo telefónico, 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 informaciones confidenciales, entre otras.

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

17 Se solicitará colaboración a la UPROV para obtener esta información.

Se dejará constancia de todo lo realizado con base en lo que generó el seguimiento, deberá ser amplio, con vocabulario sencillo, conciso y detallado.

Criterios mínimos de intervención:

En todos los casos se averiguará si se han presentado factores victimógenos de cualquier tipo o, por el contrario, las medidas extraprocesales recomendadas han sido efectivas, confirmar si la persona cumple o no con las medidas de protección extraprocesales, la presencia o no de nuevas amenazas, si ha existido algún tipo de contacto por parte de la persona protegida con la persona sospechosa, o viceversa (de la persona sospechosa hacia la persona protegida), de manera directa o por medio de terceras personas. Se determinará la frecuencia, la temporalidad del contacto y, si la persona ha sufrido algún tipo de violencia (física, psicológica, sexual y patrimonial) o coacción.

En caso de que la persona no se logre ubicar en determinado momento, se deberán agotar otros medios, (teléfono, correo electrónico, mensajería de texto, persona de confianza) o volver a intentarlo en diferente franja horaria. Tomar en cuenta que, algunas personas no contestan números privados.

En resumen, se dejará constancia de manera amplia y detallada de todo lo realizado, indiferentemente si existió o no contacto con la persona. En caso de existir alguna necesidad que sea competencia de otra disciplina, se direccionará de manera inmediata, con la persona profesional correspondiente.

6.1.3.3. Estudio de seguridad de inmuebles (en lugares de residencia, trabajo y estudio):

Corresponderá a la persona profesional en Criminología, evaluar y analizar el estado en que se encuentra la edificación de análisis en aspectos de seguridad, como del entorno (barrios circunvecinos, distrito, cantón incidencia criminal, zonas criminógenas o victimógenas), que la infraestructura cuente con los servicios básicos mínimos, (agua, luz, acceso a transporte, centros educativos, servicios de salud, cumpla con la ley 7600 en los casos que así los requiera) todo desde la perspectiva criminológica.

De previo a realizar el estudio de seguridad y si la persona usuaria no cuenta con opciones para su reubicación, se procederá a la búsqueda de opciones de vivienda por parte del equipo técnico evaluador, cuyos registros se describirán en el documento denominado "registro de búsqueda de opciones de residencia", como resultado de dicha búsqueda se seleccionarán los inmuebles más idóneos a los cuales se le realizará el estudio de seguridad.

De las opciones viables, como máximo, serán expuestas a la persona usuaria tres de ellas, para contar con su anuencia o rechazo, lo cual deberá documentarse mediante una constancia que se incorporará al expediente, debiendo ésta ajustarse a los deberes firmados al ingreso al programa.

De ser posible, el estudio de seguridad de inmueble se realizará de previo a la ejecución de la medida extraprocesal de reubicación o, en el menor tiempo posible, una vez ejecutada la medida extraprocesal, siendo esto último una excepción debidamente documentada, con el fin de identificar fortalezas que ayuden a minimizar el riesgo en que se pueda encontrar el inmueble y, las debilidades que pongan en una situación de vulnerabilidad a la persona protegida, para que sirvan como insumo para los equipos técnicos evaluadores en la toma de decisiones.

En los casos en los que la persona usuaria se reubica por sus propios medios o propone un recurso temporal o definitivo para su reubicación y, la persona profesional en Criminología considera que no es necesario realizar el estudio de seguridad de inmueble, deberá plasmar su criterio fundamentado en el expediente y comunicarlo al equipo técnico evaluador.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

Las recomendaciones realizadas por la persona profesional en Criminología serán transmitidas a la persona usuaria y se dejará constar en el expediente toda manifestación de la misma.

Si la persona usuaria decide regresar a la zona de riesgo o reubicarse en otro lugar, sin la anuencia del equipo técnico evaluador, la OAPVD no cubrirá los gastos que se generen.

Criterios Mínimos de intervención:

Al momento de realizar el estudio de seguridad, la persona profesional en criminología deberá tomar en cuenta la zona exacta donde se ubica el inmueble, consultar la criminalidad del lugar, barrios circunvecinos, actuación de grupos delictivos, vías de entrada y de salida, capacidad y tiempo de reacción de los diferentes cuerpos policiales, acceso a los diferentes servicios (entidades financieras, educación, salud, estudio o transporte).

Se describirá si la propiedad cuenta con verjas, portones, candados, muros, iluminación, tapias, se ubica en una zona retirada o con alta densidad de población, problemas sociales; de consumo y venta de drogas, prostitución, alcoholismo, grupos delictivos, delitos contra la propiedad, incluso si se ubica en un lugar de difícil acceso. Cuando el lugar no está dentro de la zona geográfica de la oficina donde labora normalmente, solicitará colaboración a su homólogo en la zona, para efectuar el estudio de seguridad que se requiere.

Una vez analizadas todas las variables anteriormente citadas, sin perjuicio que la persona profesional en criminología considere otras más, deberá dejar por escrito en el instrumento, si el lugar es apto o no para la reubicación.

En el entendido que la persona profesional en criminología considere que no es necesario realizar el estudio de seguridad, deberá dejar constando el motivo de su criterio profesional que lo llevó a dicha conclusión.

6.1.3.4. Estudio seguridad lugares temporales de hospedaje (hoteles, hostales, apartamento, moteles):

En el estudio de seguridad de lugares temporales de hospedaje, se buscará que el lugar cuente con la mayor cantidad de elementos de seguridad para las personas que intervienen en el Programa de Protección. Se dejará consignando con qué tipo de seguridad cuenta el lugar, por ejemplo: seguridad electrónica, (CCTV, alarmas, sensores), seguridad física (muros, mallas, barreras naturales), seguridad personal (personal de seguridad armada o no), lo relacionado con el entorno del lugar, (clientela que lo frecuenta, zonas de acceso y de salida, barrios circunvecinos).

Criterios mínimos de intervención:

Previo realización del estudio de seguridad la persona profesional deberá verificar con el área administrativa que el sitio de hospedaje cumple con la siguiente información:

- Se encuentra al día con las obligaciones de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- Se encuentra al día con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.
- Si cuenta con factura electrónica.
- Si el establecimiento está de acuerdo en recibir carta de exoneración de impuestos¹⁸.

Cada 6 meses se deberán realizar los estudios seguridad de sitios de hospedaje para verificar su vigencia. Al realizar el estudio de seguridad, se considerará la seguridad electrónica, se deberá constatar que los equipos funcionen adecuadamente, si

¹⁸ Este requisito estará vigente en el tanto las directrices y normativas institucionales (o nacionales), así lo determinen.

el sistema de cámaras es para vigilancia en vivo o cuenta con mecanismos de almacenaje de grabación, establecer si el lugar en su totalidad está cubierto por cámaras de CCTV, si cuenta con personal de seguridad en puntos vulnerables o es un único puesto en la entrada y además, le corresponde realizar rondas. Determinar el sistema de ingreso al lugar y la seguridad de las habitaciones.

6.1.3.5. Aportes previos para las visitas domiciliarias:

Existen muchas variables que motivan a las personas profesionales del equipo técnico evaluador a realizar visitas domiciliarias, dentro de las más comunes están; localización de las personas usuarias, notificación de resoluciones o diligencias judiciales, cumplimiento de una medida extraprocesal, acompañamiento de otras personas profesionales del Programa de Protección, traslado de una persona protegida.

Criterios mínimos de intervención:

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 protegida, 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.

6.1.3.6. Recomendaciones en materia de seguridad:

Las recomendaciones en seguridad van de la mano en todos los delitos por lo que será necesario elaborar unos específicos para cada persona que ingrese al Programa de Protección.

La persona profesional en Criminología propondrá recomendaciones 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, los cuales quedarán consignados en el expediente del Programa de Protección en un seguimiento.

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, la persona victimaria, lugar de hecho, etc.

Consejos generales en seguridad:

- Contar un directorio de teléfonos de emergencia y asegurarse que se encuentre al alcance a cualquier hora.
- No dar los números de Teléfono personales u oficina, indiscriminadamente.
- Ser más discreto o discreta con las llamadas telefónicas, cuando se discutan informaciones con respecto a viajes o transacciones económicas.
- Conversar con los miembros de la familia y su personal de servicio sobre no admitir extraños sin identificación apropiada.
- Tenga antecedentes del personal de servicio (nombre, domicilio, etc.).
- No discuta información confidencial, tales como planes de viajes o asuntos de negocios en presencia del personal de servicio.
- Instruya a su familia, respecto a sus responsabilidades de seguridad relacionada con la información de su casa y sus ocupantes, indicándoles que se nieguen informar a personas extrañas, acerca de sus actividades de manera personal o por medio de redes sociales.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- Preste especial consideración a que le tomen fotografías o le hagan entrevistas en su hogar.
- Asegúrese que las puertas, ventanas y rejas exteriores estén cerradas antes de retirarse por la noche.
- Mantenga la puerta de la habitación de los niños o niñas abierta, para que pueda escuchar cualquier ruido no común.
- Asegúrese que la habitación de las personas menores de edad, no se encuentre fácilmente accesible desde el exterior y, asimismo, que estas personas no puedan salir del lugar, sin su supervisión.
- Nunca deje niñas o niños pequeños, solos o desatendidos en casa y, asegúrese de dejarlos a cargo de una persona responsable y de confianza.
- Mantengan las puertas y ventanas cerradas, que nunca permitan la entrada a personas desconocidas, también inculcarlo a las personas menores de edad
- Enseñar a las personas menores de edad, lo más pronto posible, cómo llamar a la policía si personas desconocidas o merodeadoras andan rondando o intentan entrar a la casa.
- Evite indicaciones obvias de que no está en la casa. Las puertas del garaje abiertas y el periódico fuera de la casa son indicaciones de que no se encuentra en el domicilio.
- No brindar información por teléfono a personas desconocidas
- No haga públicas las finanzas o rutinas de la familia.
- Las personas delincuentes frecuentemente tienen a sus víctimas bajo vigilancia durante varios días antes de actuar, por lo tanto, pueden conocer los hábitos de quienes habitan la casa, por lo tanto, no caer en rutinas establecidas, como la salida o llegada de su lugar de residencia, tratar de mantener diferentes horarios.
- En la medida de lo posible, no viajar o salir en solitario, que lo hagan en grupo de dos o más sería el ideal
- En caso de salir a pie, caminar por las calles más transitadas y evitar las áreas aisladas y lotes baldíos, donde sea posible hacerlo.
- Cuando sea posible, recomendar a los maestros y/o maestras que antes de entregar a un niño o una niña a cualquier persona, excepto a sus padres durante los días de clases, deberán de llamar a la persona autorizada para que apruebe el hecho, independientemente de la urgencia.
- En el caso de que la llamada no sea hecha de la casa la persona menor de edad, quien haya contestado la llamada, debe hacer preguntas íntimas acerca de la persona menor de edad. Estas preguntas pueden ser; la fecha de nacimiento, el curso y el grado en que esté estudiando, los nombres de sus amiguitos o amiguitas. Si existe alguna duda no permitir la salida de la persona menor de edad .

Consejos en seguridad de residencias:

- Conocer la ubicación del puesto de la policía más cercana a su lugar de residencia, y en los trayectos de casa trabajo y viceversa.
- Mantener el teléfono celular con suficiente carga en su batería.
- Establecer las vulnerabilidades en su lugar de residencia, por ejemplo; lotes baldíos contiguo o detrás de la propiedad, falta de verjas en las ventanas y principal atención a las que cuentan con celosías y se ubican en la primera planta o en una segunda, con fácil escalada, falta de portones metálicos en los accesos.
- Instalación de alarmas contra robos e incendios, en la medida de lo posible conectadas con los cuerpos policiales.
- Iluminación perimetral con encendido automático. (reloj o fotocelda)
- La posibilidad de instalar un ojo de pez en la puerta principal.
- Portones eléctricos de cocheras, el control conectarlo con el sistema de alarma.
- Procurar mantener las ramas de los árboles cercanos retiradas de los muros, ventanas, balcones etc., para prevenir escalamientos a la propiedad.
- Si la propiedad cuenta con jardín, considerar la posibilidad de tener un perro guardián, que también pudiera cuidar el interior de la casa.
- Mantener relaciones amistosas con sus vecinos y vecinas, además conocer quiénes son y qué hacen.

Consejos en seguridad en la vía pública:

- No caminar cerca de su casa u oficina, si alguna persona está planeando cometer un asalto o un secuestro en su contra, estos son dos lugares en los que con más probabilidad lo intentarán.
- No caminar a la misma hora ni por el mismo lugar cada día.
- Si el trabajo se encuentra cerca de su casa, no caminar siempre esa distancia, utilizar vehículo, taxi, bicicleta, cambiando la ruta con cualquier medio, aunque la distancia sea muy corta.
- Evitar caminar por lugares apartados o urbanizaciones alejadas, si debe de caminar, el lugar más seguro es un área bien poblada en el momento más concurrido por la naturaleza de la comunidad.
- Procurar salir siempre con compañía.
- Llevar la menor cantidad de dinero en efectivo posible, llevar las tarjetas de crédito solo si las va a utilizar.
- No tener una actitud ostentosa, en el uso de joyas.
- Caminar en sentido contrario al de los vehículos.
- No circular por calles oscuras o en las que están recolectando café, construcciones, por más corto que sea el trayecto, ahí suelen ubicarse grupos de personas consumidoras de drogas o licor.
- No relacionarse en riñas o caer en provocaciones de este sentido.

Consejos en seguridad en el vehículo:

- Dejar el vehículo en sitios perfectamente vigilados, preferiblemente estacionamientos oficiales con cámaras de seguridad, control de ingreso y egreso de otros vehículos.
- Colocar señas en el interior del vehículo que permitan deducir si este ha sido manipulado.
- Mantener en buen estado el automotor y con buena cantidad de combustible.
- Conocer los lugares vulnerables en las rutas que normalmente se utilizan, recorriéndolos con ojo crítico.
- Implementar varias alternativas de recorrido, las cuales se deberán aprender sin utilizar las aplicaciones tecnológicas actuales, para evitar extravíos en caso de un evento imprevisto.
- Utilizar equipo radiotransmisión.
- Evitar rutinas, en la medida de lo posible, cambiar de vehículo.
- En casos extremos, estar preparados y preparadas para convertir nuestro vehículo en un arma. Maximizar las características del automotor.

Consejos en seguridad para casos de violencia doméstica:

- Tomar en cuenta que no es su culpa lo que está pasando, ni usted ha provocado la violencia, la única persona responsable es la persona agresora.
- La agresión es progresiva y se hace más grave conforme pasa el tiempo. Antes de aceptar una reconciliación o acercamiento, recuerde que en cualquier momento se puede volver a presentar la violencia y, puede llegar a acabar con su vida y las de sus hijos e hijas.
- Contar con una persona de confianza que conozca del problema (familiar, vecina o vecino, amiga o amigo, personas del trabajo o profesionales de alguna institución).
- Recordar que se puede comunicar al 911 y solicitar ayuda, en caso de que la persona agresora llegue a la casa de habitación, le llame, le busque o le amenace, dé a conocer la situación al 911.
- En la medida de lo posible, tratar de no estar en solitario con la persona agresora y, de no quedarse en lugares cerrados de su casa u otro lugar cuando hay discusiones fuertes, golpes, amenazas u otras formas de maltrato por parte de esta persona.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- Con una vecina o un vecino, amiga o amigo o algún familiar, prepare un sistema de alerta para que sepan cuando se está en peligro (llamada de teléfono, encender una luz, algún ruido o cualquier otra señal que indique que se está en una situación de riesgo)
- No es recomendable andar en solitario o con los hijos por la calle u otros lugares donde pueda encontrarse con la persona agresora .
- Si ve en la vía pública a quien la está agrediendo, trata de retirarse del lugar lo más pronto posible o ingrese a un lugar seguro con la presencia de más personas, (tienda, policía, otra vivienda, etc.)

Consejos en seguridad para internet y redes sociales:

- Actualizar constantemente los aparatos electrónicos.
- Uso actualizado programas antivirus para computadoras, tabletas electrónicas y teléfonos celulares.
- No abrir correos electrónicos de remitentes desconocidos.
- No realizar transacciones bancarias por medio de buscadores de internet, digitar directamente la dirección.
- Familiarizarse con la aplicación o red social, para el debido uso de sus herramientas, con la finalidad de brindar información a terceras personas.
- No aceptar solicitudes de amistades de personas desconocidas.
- Mantener mayor control y cuidado de la información que se sube a las diferentes redes sociales como: fotografías, ubicación, viajes, direcciones etc.

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, subjeftura o jefeftura (si fuese necesario).

6.2 Área Legal:

Este servicio consiste en brindar asesoría legal y seguimiento del caso a víctimas, personas testigos y otras 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, Persona Querellante o Defensa Pública o Privada, según corresponda.a.

6.2.1. Objetivo general:

Brindar asesoría, orientación y seguimiento del caso a víctimas, personas testigos y otras intervinientes en un proceso penal, con la finalidad de que adquieran el conocimiento necesario sobre el trámite de denuncia, etapas procesales y así ejerzan un papel activo en la defensa 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 protección de 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 encargada 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 el aumento, mantenimiento o disminución de los factores del riesgo, ya que si no se ha indagado (es muy probable que la persona no esté enterada que existe una denuncia en su contra). Debido a ello, si la persona profesional en Derecho conoce que la Fiscalía próximamente va a citar a la persona imputada 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 revalorar su caso en el Programa de Protección.
- **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.

PPROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- **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 coordinará con la persona profesional en Criminología 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 de 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 telefónicas¹⁹ 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 caso de que la persona usuaria desee 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 Protección podrá realizar una serie de funciones, dirigidas al apoyo de la persona protegida 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, la persona profesional en Derecho transmitirá de forma clara y sencilla sus conocimientos legales a la persona protegida, 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 protegida 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.

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.

¹⁹ 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.

6.2.3.4. Asesoría legal telefónica²⁰:

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 en Derecho o en su ausencia, a cualquiera de las personas que integran el equipo técnico evaluador.

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 la existencia de situaciones de riesgo o amenaza, a fin de coordinar soluciones inmediatas.

Para todos los casos, se transmitirán de forma clara y sencilla, los conocimientos legales a la persona protegida 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 protegida 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.

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

6.2.3.4. Seguimientos legales a los expedientes de los miembros del equipo técnico evaluador:

El equipo técnico evaluador está compuesto por una serie de personas expertas en diferentes áreas: Psicología, Criminología, 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.

La solicitud de seguimiento legal o asesoría jurídica, así como la consulta planteada y la intervención legal brindada, debe 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

²⁰ 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.

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 y asesoría a la persona protegida, se coordinarán diligencias judiciales y en ocasiones, es un insumo para justificar una solicitud de exclusión. En concreto, se deberán respetar los criterios mínimos de intervención desarrollados en el apartado de seguimientos legales y asesoría legal, según corresponda.

6.2.3.5. 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, hasta la localización, 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 de 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.

6.2.3.6. Evacuar dudas a las personas profesionales de las demás disciplinas:

En caso de que las personas profesionales de las otras disciplinas requieran asesoría legal, éstas 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.

Asimismo, la orientación de la persona profesional en Derecho es fundamental para la elaboración de los dictámenes de exclusión del equipo técnico evaluador, esta colaboración tendrá como objetivo realizar procedimientos y solicitudes ante el área de resoluciones según lo establecido en la Ley 8720; cuando existan consultas legales por parte del personal del equipo técnico evaluador que el profesional en Derecho no pueda resolver, este último podrá dirigir sus consultas al personal profesional del área de resoluciones, para ampliar el criterio del dictamen.

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.

6.2.3.7. 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 los 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.

6.2.3.8. Recomendar el uso de la tecnología de videoconferencia para diligencias en las cuales el equipo técnico evaluador 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, deberán indicarse los elementos de riesgo detectados para el traslado de la persona protegida 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) la persona profesional a cargo del expediente, contactará 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 mediante el sistema de video conferencia. De la anterior gestión, remitirá copia a la persona representante del Ministerio Público a cargo del asunto.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

Si la diligencia es un juicio, se deberá dirigir la recomendación al tribunal o persona juzgadora a cargo del juicio. En caso de anticipos jurisdiccionales de prueba, hay que hacer la recomendación dirigida a la persona 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 Derecho²¹ 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 videoconferencia. Lo anterior, en virtud de 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 protegida del lugar de reubicación 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 la Sede Central o algún otro lugar distinto al sitio en que se encuentra reubicada la persona protegida para hacer el enlace con la sala de la zona de riesgo (gestión que realiza el encargado del expediente).

En casos excepcionales, el equipo técnico evaluador valorará la posibilidad de trasladar a la persona protegida 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 situación de riesgo realizadas), o bien cuando la utilización de la tecnología de videoconferencia 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. 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 protegida, y, aunque la fiscalía no se encuentre en zona de riesgo, el equipo técnico evaluador 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.

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 protegida, exposición de la misma en los estratos judiciales, afectación emocional, entre otros.

21 En ausencia de la persona profesional en Derecho, podrá prestar colaboración cualquier otra persona profesional integrante del equipo técnico evaluador.

Todos los factores valorados se pondrán por escrito en conocimiento de la persona representante del Ministerio Público, a quien de mantener su posición de 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 protegida, 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 protegida 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.

6.2.3.9. 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 personas 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 la parte 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 los 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 querellado, 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 o Fiscal General o, a la persona fiscal superior que se haya designado, para que peticione nuevamente, o ratifique lo planteado por la persona fiscal inferior. Cuando el Ministerio Público reitere su solicitud, la persona juzgadora 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 la misma persona juzgadora 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.
- Recuso 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 de la persona condenada 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.

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 Protección 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 usuaria, 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 persona protegida a fin de minimizar las secuelas sufridas por el delito y la ejecución de las medidas de protección extraprocesal.
- 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 Protección 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 atendida trabajando las secuelas específicas del hecho ocurrido y permitir la intervención psicológica en las diferentes etapas del proceso penal y de protección, 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. 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 atendida.

Este es un modelo de intervención terapéutica innovador, donde se plantea que la persona usuaria o su familia movilice sus propios recursos para resolver su problema, asimismo, 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 usuaria 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 atendida 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 usuaria 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 atendida 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 o interviniente.

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 incrementen” (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 Protección:

Si la persona usuaria presenta conductas que impiden la realización de la entrevista de inmediato por el equipo técnico evaluador, 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, para generar un seguimiento con dichos insumos.

Igualmente, es posible utilizar instrumentos como las “Observaciones del Programa de Protección” o 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 y, porqué posponer tal acción.

6.3.3.6. Entrevista de valoración psicológica por renuncia al Programa de Protección:

Según se define en la Ley 8720, la persona profesional en Psicología debe realizar una entrevista que valore los factores personales, sociales y psicológicos que hacen a una persona protegida renunciar al Programa de Protección.

La OAPVD cuenta con algunas herramientas para realizar esta valoración. Inicialmente existe una entrevista con elementos generales para describir la situación en que se encuentra la persona a nivel contextual, observación conductual, examen mental y exploración de las razones que tiene para tomar decisiones, como ya se mencionó.

Aunado a ello, la persona profesional en Psicología puede decidir utilizar el instrumento de examen mental completo o ampliado y, no solamente algunos elementos del mismo. Tiene también la posibilidad de utilizar pruebas psicológicas que le proporciona la OAPVD o si lo desea, puede utilizar alguna prueba o escala que tenga a su alcance.

Finalmente, con la información recopilada, debe generar el instrumento de informe que deje claras las condiciones de la renuncia que hace la persona usuaria, descartando o afirmando la capacidad de la persona para tomar dicha decisión y su consecuencia.

Si la persona protegida no desea ser entrevistada por la persona profesional en Psicología, ésta última realizará un seguimiento consignando lo indicado por la persona atendida sobre la negativa para cumplir este requisito.

Criterios mínimos de intervención:

- Utilizar el instrumento adecuado para respaldar las condiciones en que se encuentra la persona y podría agregar otros que le den resultados ágiles para respaldar el estado mental de la misma.
- Es indispensable dejar claro el criterio técnico y posición de la persona profesional en Psicología para respaldar la autonomía de la persona usuaria al respecto de su decisión.

6.3.3.7. Referencias a instituciones de salud:

Cuando una persona profesional en Psicología reconoce que la persona atendida parece presentar síntomas que podrían llevarlo 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.

6.3.3.8. 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 víctimas, personas testigos y otras intervinientes del proceso penal.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

El accionar profesional en Trabajo Social en sus diferentes ámbitos de intervención, incluido el ejercicio de la persona 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, Terapéutico 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, personas testigos u otras intervinientes de un proceso penal, 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.²²
- 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 Protección, mediante la elaboración de informes sociales, a fin de obtener una interpretación científica de la realidad y recomendar estrategias de intervención.

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

6.4.3. Procesos específicos del área social:

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.

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, pág 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 personal 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 atendida) hasta lo universal o macro de la situación, es decir, los factores que inciden en la afectación de la persona 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 para el desarrollo de esta 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 sujetas 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 recursos, 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, las personas 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.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

Esta participación involucra a la ciudadanía, organizaciones públicas y privadas, requiere desarrollar procesos de capacitación constructores de concientización, 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 Protección 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 atendida 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.

Crterios mínimos para el desarrollo de la intervención socio-educativa:

- **Intervenciones socioeducativas, socio terapéuticas y trabajo social de grupo:** desde el Trabajo Social en la OAPVD se desarrollan procesos socioeducativos y socio terapéuticos, 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 para la 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:

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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, en procura de garantizar la protección 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 protegida; 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 para desarrollo del diagnóstico:

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, cuáles no ofrecen oportunidades, identificando las prioridades.

El diagnóstico en su valoración desde Trabajo Social²³, 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.

²³ 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.

PPROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- 7) Salud: estado de salud de los miembros de la familia, identificar si existen en la familia personas con discapacidad, condición de aseguramiento, pago del aseguramiento.
- 8) Educación: nivel educativo de la persona entrevistada, si cuenta con otros 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.
- 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 elementos 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 Protección y el seguimiento del caso, dependerán de los resultados arrojados por el diagnóstico social de la primera intervención.

Particularmente en los casos cuya medida de protección extraprocésal es la reubicación domiciliar, el diagnóstico y plan de intervención serán construidos con la persona una vez que se encuentre en su nuevo domicilio, dado que las condiciones contextuales cambiarán drásticamente.

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 personas responsables de las tareas e involucrar de forma participativa, a la persona sujeta de intervención.

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.²⁴

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

Tabla 1
Objetivos del plan de intervención social
Programa de Protección - 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. 1.2. Creación y redacción currículum con la persona atendida. 1.3. Búsqueda de cartas de recomendación.	1.1.1. Referencia a la bolsa de empleo entregada. 1.2.1. Currículum actualizado. 1.2.3. Dos cartas de recomendación.	1. Profesional y persona atendida 2. Profesional y persona atendida 3. Persona atendida	1. Un mes y medio. 2. Un mes y medio o próxima sesión. 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.

²⁴ Objetivo elaborado con los aportes de Trabajo Social, en el taller de “Revisión de instrumentos”, OAPVD, Poder judicial. Costa Rica. 03/11/2017.

Criterios mínimos del plan de intervención:

Algunas de las actividades a contemplar en un Plan de intervención social OAPVD en el Programa de Protección, 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 víctimas, personas testigos y otras intervinientes, 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 persona profesional en Trabajo Social debe planificar y proponer, un plan de intervención social para cada caso o 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 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 Protección. 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 que forman parte del programa y, mantener comunicación y seguimiento constante.
- **Contención e intervención en crisis:** brindar soporte a las personas 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:** la persona 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 interinstitucional 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, tomando en consideración los siguientes criterios:

**Tabla 2
Criterios para remisión de referencias interinstitucionales
Programa de Protección - OAPVD**

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

**PROTOCOLO DE ABORDAJE
PROGRAMA DE PROTECCIÓN**

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

**PROTOCOLO DE ABORDAJE
PROGRAMA DE PROTECCIÓN**

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

**PROTOCOLO DE ABORDAJE
PROGRAMA DE PROTECCIÓN**

Institución u organización	Población	Criterios de forma	Criterios de fondo
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"> ● Realiza referencia de acuerdo a la carta de entendimiento, dirigida al contacto de Conapdis de la zona, debe contener: <ul style="list-style-type: none"> ● Datos personales de quien se refiere. <ul style="list-style-type: none"> ● Condición de discapacidad. ● Situación de pobreza o riesgo social.
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"> ● Los datos de la persona referida. ● Situación migratoria actual. ● Situación de riesgo social. ● Indicar la documentación original con que se cuenta.
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"> ● Datos de la persona referida. ● Situación de pobreza que atraviesa la familia. ● Composición del grupo familiar. ● Situación de desempleo. <ul style="list-style-type: none"> ● Condición de salud o discapacidad que afectan la dinámica familiar a consecuencia del delito.
IAFA: Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia	Personas con problemáticas de adicción al alcohol o drogas.	Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> ● Datos de la persona referida. ● Indicar anuencia de la persona referida a ser valorada. ● Detalles sobre el patrón de consumo, sustancias, etc. ● Indicar redes de apoyo.

**PROTOCOLO DE ABORDAJE
PROGRAMA DE PROTECCIÓN**

Institución u organización	Población	Criterios de forma	Criterios de fondo
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"> ● Datos de la persona referida. ● Indicar anuencia de la persona referida sobre el proceso de tratamiento. <ul style="list-style-type: none"> ● 4 fotos tamaño pasaporte. ● Personas menores de edad deben aportar medida de protección del PANI.
CONAPAM: Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor.	Personas mayores de 65 años en condición de riesgo social.	Referencia interinstitucional del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> ● Información personal de quien se refiere. ● Situación de pobreza que atraviesa. ● Composición del grupo familiar. ● Situación de desempleo. <ul style="list-style-type: none"> ● Condición de salud o discapacidad, que afectan la dinámica familiar a consecuencia del delito. <ul style="list-style-type: none"> ● Existencia o no de recursos de apoyo. ● Información sobre beneficios anteriores, si se conocen. ● Situación de riesgo, si existe.
MEP: Ministerio de Educación Pública (traslado de personas funcionarias).	Personas bajo protección funcionarias del MEP.	Referencia al MEP del sistema electrónico.	Memorándum 08-OAPVD-17.

**PROTOCOLO DE ABORDAJE
PROGRAMA DE PROTECCIÓN**

Institución u organización	Población	Criterios de forma	Criterios de fondo
<p style="text-align: center;">AGECO: Asociación Gerontológica Costarricense</p>	<p style="text-align: center;">Personas mayores de 50 años.</p>	<p style="text-align: center;">Referencia interinstitucional del sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Información personal de quien se refiere. ● Interés de la persona en participar en actividades comunales de su grupo etario. ● Interés de la persona en procesos de capacitación. <ul style="list-style-type: none"> ● Alternativas de capacitación para gestionar exoneración.
<p style="text-align: center;">INAMU: Instituto Nacional de las Mujeres</p>	<p style="text-align: center;">Mujeres mayores de edad, sus hijos menores a 12 años e hijas de todas las edades.</p>	<p style="text-align: center;">Oficios y documentos acordados mediante lineamientos de la OAPVD y los CEAAM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Información personal de quien se refiere. ● Situación de pobreza que atraviesa. ● Composición del grupo familiar. ● Situación de desempleo. <ul style="list-style-type: none"> ● Condición de salud o discapacidad, que afecta la dinámica familiar a consecuencia del delito. ● Existencia o no de recursos de apoyo. ● Situación de riesgo de muerte.

- **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 haya 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 Protección. 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 áreas correspondientes ya sea Criminología o 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 de la persona destinataria, 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 para la elaboración de informes sociales:

- **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 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).

6.4.3.6. Valoración de ingresos y egresos:

La valoración socioeconómica, es otro producto sintetizado por el área social de la OAPVD, se utiliza para los trámites de gastos de protección o su extensión, cuando el gasto supera el monto de ¢500.000 colones, es un requisito para el desembolso desde el área administrativa.

Posterior a la primera 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 Protección, 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 gastos o extensiones de protección.
- 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 del criterio profesional 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, subjefatura o jefatura (si fuese necesario).

6.4.3.8. Factores de riesgo social para informe técnico:

La elaboración de informes técnicos requiere del aporte interdisciplinario, por lo tanto, el área de Trabajo Social incluye dentro de cada informe un apartado específico que contempla factores de riesgo social ligados a la situación de riesgo que presenta el caso particular.

La persona profesional analizará el caso concreto e incorporará aquellos que de acuerdo a los ejes se encuentran presentes en el caso concreto.

Cuadro 10
Factores de riesgo social por ejes
Según el tipo de informe técnico
Programa de Protección – OAPVD

Ejes	Informe técnico para solicitud de protección procesal ²⁵	Informe técnico para solicitud de prisión preventiva	Informe técnico para solicitud de anticipo jurisdiccional de prueba:
Biológicos:	<ul style="list-style-type: none"> ● Condición de salud posterior a los hechos denunciados, deterioro considerable que limita a la víctima(o a la persona testigo) en caso de surgir nueva situación de riesgo, impidiendo que pueda buscar su seguridad y protección por sus propios medios. ● Condiciones de discapacidad temporal o permanente. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Afectación de salud a consecuencia del delito, padecimiento de enfermedades crónicas, condición de discapacidad u otras que coloquen a la persona ante una situación de vulnerabilidad. ● Etapa del ciclo vital en que se encuentre (persona menor de edad, adulta mayor, estado de gestación, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Afectación de salud a consecuencia del delito, padecimiento de enfermedades crónicas, condición de discapacidad u otras, que coloquen a la persona ante una situación de vulnerabilidad. ● Etapa del ciclo vital en que se encuentre la persona (menor de edad, adulta mayor, estado de gestación, etc.).

25 Redactar de manera que no permita la identificación de la persona testigo.

Ejes	Informe técnico para solicitud de protección procesal ²⁵	Informe técnico para solicitud de prisión preventiva	Informe técnico para solicitud de anticipo jurisdiccional de prueba:
<p align="center">Sociales y comunales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Características del proceso de socialización (herramientas internas para enfrentar el conflicto). ● Afectación económica producto de los hechos ocurridos. ● Existencia de recursos de apoyo (familiar y local). ● Falta de vivienda, arraigo en la zona de riesgo. ● Patrones de consumo de drogas. ● Deserción escolar e incorporación de personas jóvenes en estratos bajos de las bandas o grupos de delincuencia organizada. <p>Condiciones comunales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pobreza estructural. ● Insuficiencia de recursos locales para la inversión social. ● Inexistencia de servicios estatales, ONG u otros, en la zona. ● Inmigración o cambios de residencia. ● Asentamientos precarios y condiciones de marginalidad. ● Inseguridad y conflictividad comunal. ● Acceso a armas de fuego en la localidad. ● Desempleo, poca oferta laboral. ● Presencia y pertenencia a grupos delictivos o delincuencia organizada. ● Persona en condición de callejización. ● Baja plusvalía en la zona, que impide la movilidad de las personas a otras zonas del país. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Características del proceso de socialización (herramientas internas para enfrentar el conflicto). ● Afectación económica producto de los hechos ocurridos. ● Existencia de recursos de apoyo (familiar y local). ● Presencia de redes de apoyo interinstitucionales ● Falta de vivienda, o espacios de asentamiento. ● Patrones de consumo de drogas. ● Bajo nivel de escolaridad, deserción escolar e incorporación de personas jóvenes en estratos bajos de las bandas o grupos de delincuencia organizada. <p>Condiciones comunales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pobreza estructural. ● Insuficiencia de recursos locales para la inversión social. ● Inexistencia de servicios estatales, ONG u otros, en la zona. ● Inmigración o cambios de residencia. ● Asentamientos precarios y condiciones de marginalidad. ● Inseguridad y conflictividad comunal. ● Acceso a armas de fuego en la localidad. ● Desempleo, poca oferta laboral. ● Presencia y pertenencia a grupos delictivos o delincuencia organizada. ● Persona en condición de callejización. ● Baja plusvalía en la zona, que impide la movilidad de las personas a otras zonas del país. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Características del proceso de socialización (herramientas internas para enfrentar el conflicto). ● Afectación económica producto de los hechos ocurridos. ● Existencia de recursos de apoyo (familiar y local). ● Presencia de redes de apoyo interinstitucionales ● Falta de vivienda, o espacios de asentamiento. ● Patrones de consumo de drogas. ● Bajo nivel de escolaridad, deserción escolar e incorporación de personas jóvenes en estratos bajos de las bandas o grupos de delincuencia organizada. <p>Condiciones comunales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pobreza estructural. ● Insuficiencia de recursos locales para la inversión social. ● Inexistencia de servicios estatales, ONG u otros, en la zona. ● Inmigración o cambios de residencia. ● Asentamientos precarios y condiciones de marginalidad. ● Inseguridad y conflictividad comunal. ● Acceso a armas de fuego en la localidad. ● Desempleo, poca oferta laboral. ● Presencia y pertenencia a grupos delictivos o delincuencia organizada. ● Persona en condición de callejización. ● Baja plusvalía en la zona, que impide la movilidad de las personas a otras zonas del país.

**PROTOCOLO DE ABORDAJE
PROGRAMA DE PROTECCIÓN**

Ejes	Informe técnico para solicitud de protección procesal ²⁵	Informe técnico para solicitud de prisión preventiva	Informe técnico para solicitud de anticipo jurisdiccional de prueba:
Culturales	<ul style="list-style-type: none"> ● Un modelo de creencias y actitudes empleados para justificar el maltrato y la explotación de un grupo social. ● Reproducción de estructuras de violencia y patriarcado. ● Celebración de ritos o actividades que atenten contra la integridad humana o sean violatorios de los derechos humanos. ● Presencia de subculturas con característica, costumbres y códigos culturales distintos al ordenamiento social de su comunidad. ● Situaciones de discriminación social (xenofobia, homofobia, entre otras) por multiculturalidad de algunos grupos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Un modelo de creencias y actitudes empleados para justificar el maltrato y la explotación de un grupo social. ● Reproducción de estructuras de violencia y patriarcado. ● Celebración de ritos o actividades que atenten contra la integridad humana o sean violatorios de los derechos humanos. ● Presencia de subculturas con característica, costumbres y códigos culturales distintos al ordenamiento social de su comunidad. ● Situaciones de discriminación social (xenofobia, homofobia, entre otras) por multiculturalidad de algunos grupos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Un modelo de creencias y actitudes empleados para justificar el maltrato y la explotación de un grupo social. ● Reproducción de estructuras de violencia y patriarcado. ● Celebración de ritos o actividades que atenten contra la integridad humana o sean violatorios de los derechos humanos. ● Presencia de subculturas con característica, costumbres y códigos culturales distintos al ordenamiento social de su comunidad. ● Situaciones de discriminación social (xenofobia, homofobia, entre otras) por multiculturalidad de algunos grupos
Riesgo entorno al delito	<ul style="list-style-type: none"> ● Antecedentes delictivos y de violencia por parte de la persona denunciada. ● Persona denunciada con acceso a medios económicos y armas. ● La persona denunciada tiene una relación cercana con la víctima (conoce su localización, rutinas, estilos de vida, redes de apoyo y median relaciones de poder). ● Víctima inmersa en ciclos de violencia y relaciones de poder. ● Delito mediado por situaciones de delincuencia organizada. ● Antecedentes delictivos y de violencia por parte de la víctima o persona testigo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Antecedentes delictivos y de violencia por parte de la persona denunciada. ● Persona denunciada con acceso a medios económicos y armas. ● La persona denunciada tiene una relación cercana con la víctima (conoce su localización, rutinas, estilos de vida, redes de apoyo y median relaciones de poder). ● Víctima inmersa en ciclos de violencia y relaciones de poder. ● Delito mediado por situaciones de delincuencia organizada. ● Antecedentes delictivos y de violencia por parte de la víctima o persona testigo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Antecedentes delictivos y de violencia por parte de la persona denunciada. ● Persona denunciada con acceso a medios económicos y armas. ● La persona denunciada tiene una relación cercana con la víctima (conoce su localización, rutinas, estilos de vida, redes de apoyo y median relaciones de poder). ● Víctima inmersa en ciclos de violencia y relaciones de poder. ● Delito mediado por situaciones de delincuencia organizada. ● Antecedentes delictivos y de violencia por parte de la víctima o persona testigo.

Ejes	Informe técnico para solicitud de protección procesal ²⁵	Informe técnico para solicitud de prisión preventiva	Informe técnico para solicitud de anticipo jurisdiccional de prueba:
Política pública	<ul style="list-style-type: none"> ● Modelo de desarrollo y sus consecuencias en las poblaciones en situaciones de vulnerabilidad. ● Focalización de la política social en determinados sectores. ● Prioridad en la política económica sobre lo social. ● Inequidad en la distribución de la riqueza, brecha entre el percentil más pobre y el más rico de la población, en la zona. ● Carencia de programas sociales que aborden la cuestión social en torno al delito, en la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Modelo de desarrollo y sus consecuencias en las poblaciones en situaciones de vulnerabilidad. ● Focalización de la política social en determinados sectores. ● Prioridad en la política económica sobre lo social. ● Inequidad en la distribución de la riqueza, brecha entre el percentil más pobre y el más rico de la población, en la zona. ● Carencia de programas sociales que aborden la cuestión social en torno al delito, en la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Modelo de desarrollo y sus consecuencias en las poblaciones en situaciones de vulnerabilidad. ● Focalización de la política social en determinados sectores. ● Prioridad en la política económica sobre lo social. ● Inequidad en la distribución de la riqueza, brecha entre el percentil más pobre y el más rico de la población, en la zona. ● Carencia de programas sociales que aborden la cuestión social en torno al delito, en la zona.

Fuente: elaboración propia con aportes del personal profesional en Trabajo Social de la OAPVD, 2019.

6.5 Área de Sociología²⁶:

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 para 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.

²⁶ Apartado realizado con el apoyo del MEL. Danny Guzmán Esquivel, profesional en Sociología de la OAPVD.

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 usuarias 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 usuarias.
- 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 destinatarias de la Ley.
- Aportar recursos analíticos a los equipos técnicos evaluadores para abordar y valorar situaciones de riesgo, tomando como punto de partida el contexto donde se dan los hechos, su origen social y posibles desencadenantes del riesgo.
- 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 del área de Sociología:

En el presente apartado se exponen las funciones y perspectivas bajo las cuales la persona profesional en Sociología, delimita su campo de acción y cómo 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 un elemento 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 básicos para la coordinación de procesos comunicativos:

- 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 víctimas, personas testigos y población en general, la participación en espacios radiofónicos, televisivos y también ferias dirigidas a la sociedad civil.

6.5.3.2. Realización de investigaciones con perspectiva sociológica enfocadas en la detección y atención de necesidades de las personas destinatarias de la Ley.

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 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 las personas profesionales de los equipos técnicos evaluadores del Programa de Protección.

Criterios básicos para las investigaciones con perspectiva sociológica:

- 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 quienes se ven 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 realizará aportes 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 de atención a 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, personas testigos y otras intervinientes 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 una persona 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.

6.5.3.9. Aportes del área de Sociología relacionados con el fenómeno criminal:

La persona profesional en Sociología, aportará su criterio profesional en la valoración de situación de riesgo de casos complejos en el Programa de Protección, mediante la solicitud escrita del personal de los equipos evaluadores o de la coordinación de este Programa, estas intervenciones tienen como objetivo aportar información sobre el comportamiento organizacional, condiciones sociolaborales de las personas valoradas, con la finalidad de diagnosticar y recomendar soluciones a problemas y conflictos sociales relevantes al caso.

Cabe destacar que el trabajo con víctimas, personas testigos y otras intervinientes del delito, implica un grado elevado de empatía, donde el balance emocional y mental por parte de la persona profesional puede ser crucial a la hora de abordar un caso y, las medidas de protección extraprocesal que se dictaminen a una persona valorada. Desde esta perspectiva, al igual que lo realizan las disciplinas de Psicología, Trabajo Social, Derecho o Criminología, la persona profesional en Sociología dispone de recursos analíticos propios para abordar y valorar situaciones de riesgo, tomando como punto de partida el contexto donde se dan los hechos, su origen social y posteriormente los posibles desencadenantes que podrían darse, dentro de una determinada situación de riesgo.

La Sociología brinda un aporte diferente y de gran relevancia debido a la amplitud de variables que puede generar y que de alguna u otra manera podrían (según la situación) funcionar como argumento de peso para la formulación de medidas de protección extraprocesal o, por el contrario, su descarte.



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 con la persona funcionaria que remite el caso, la persona profesional de la OAPVD explora aspectos generales, 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 UPROV 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, apegándose al formato que este requiere (ver Manual de procedimientos en el apartado de disponibilidad).

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.

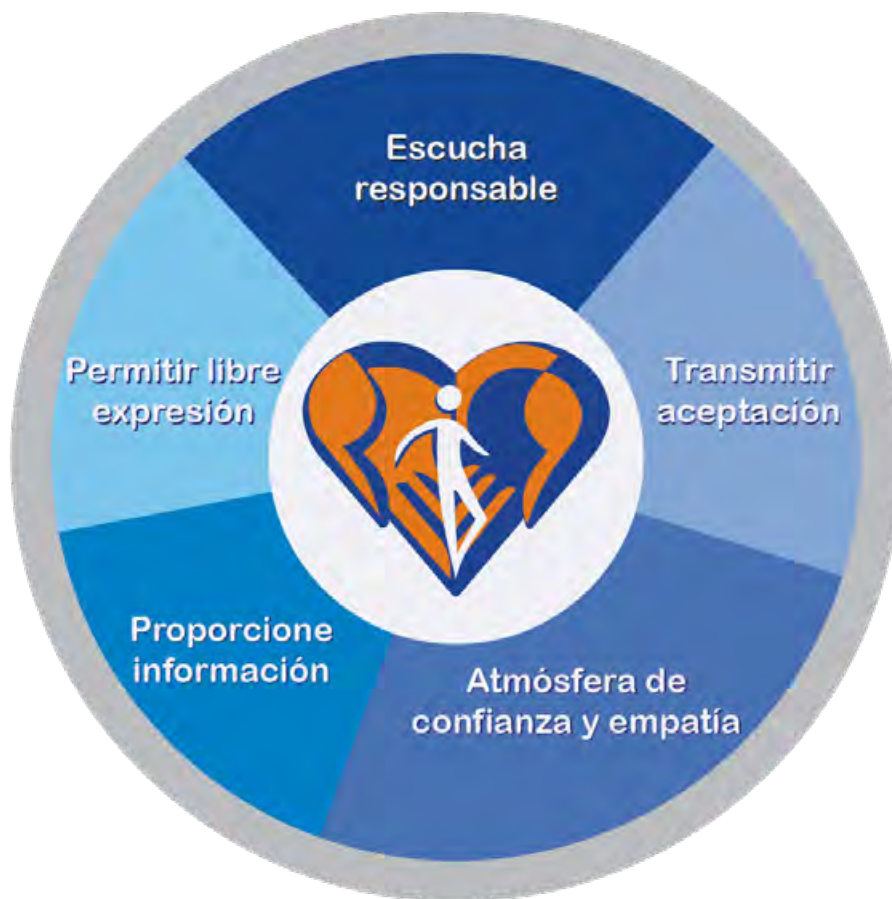
- Mantenerse todo el tiempo en que se encuentre en disponibilidad en condiciones de absoluta sobriedad y en capacidad de atender con prontitud y eficiencia los asuntos que se presenten.

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 VIII
Principios básicos de los primeros auxilios psicológicos

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS



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

Es importante destacar que en el Programa de Protección 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 los primeros auxilios psicológicos:

Cuadro 11
Características de los primeros auxilios psicológicos

CARACTERÍSTICAS	PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS
¿Por cuánto tiempo?	De minutos a horas.
¿Por parte de quién?	Personas protectoras de vanguardia como lo son, quienes ejercen las profesiones de 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"> ● dar apoyo de contención. ● reducir la mortalidad y ● enlazar con recursos profesionales de ayuda (Terapia Multimodal o Asistencia Médica).
¿Cuál es el procedimiento?	Los cinco componentes de los primeros auxilios psicológicos.

Fuente: Hernandez, M. l 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 usuaria, 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, quien 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 de 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, 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 en solitario durante una crisis, pero en realidad, se dirige a algo más que esto.
- **Analizar las dimensiones del problema:** la indagación se enfoca en 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, cuándo, 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 una persona 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. La persona profesional adoptará una actitud facilitadora o directiva en la ayuda a la persona usuaria, 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 12
Primeros auxilios psicológicos

COMPONENTES	QUE HACER	QUE NO HACER
1. Contacto	Escuchar de manera cuidadosa: <ul style="list-style-type: none"> ● Refleja sentimientos y hechos. ● Comunicar aceptación. 	Contar tu “propia historia”: <ul style="list-style-type: none"> ● Ignorar sentimientos o hechos ● Juzgar, regañar o tomar partido
2. Dimensiones del problema	Plantear preguntas abiertas: <ul style="list-style-type: none"> ● Llevar a la persona a una mayor claridad ● Evaluar la mortalidad 	Depender de preguntas de si/no: <ul style="list-style-type: none"> ● Permitir abstracciones continuas. ● Soslayar las señales de “peligro” ● Dar la razón del “problema”
3. Posibles soluciones	Alentar la lluvia de ideas: <ul style="list-style-type: none"> ● Trabajar de manera directa por bloques ● Establecer prioridades 	Permitir la visión de pasar por un túnel: <ul style="list-style-type: none"> ● Dejar obstáculos sin examinar ● Permitir una mezcla de necesidades
4. Acción concreta	Dar un paso cada vez: <ul style="list-style-type: none"> ● Establecer metas específicas de corto plazo ● Confrontar cuando sea necesario ● Ser directivo, sólo si debes serlo 	Intentar resolverlo todo ahora: <ul style="list-style-type: none"> ● Tomar decisiones que comprometan por largo tiempo ● Actuar con timidez o prometer cosas ● Retraerse de tomar decisiones cuando parezca necesario
5. Seguimiento	Hacer un convenio para volver a contactar: <ul style="list-style-type: none"> ● Acordar un segundo encuentro ● Evaluar los pasos de acción 	Dejar detalles en el aire o asumir que la persona usuaria continuará la acción de plan por sí misma: <ul style="list-style-type: none"> ● Dejar la evaluación a alguien más

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 usuaria 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 de las personas juzgadas, 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.
- 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, conozca 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 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 en 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 en rueda de personas o reconocimiento 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), anticipo 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 personas 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 personas 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 personas 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 personas 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 personas 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 de la persona 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

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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.
- 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, son quienes llevan 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 algunas personas 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 personas 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 personas testigos.
2. Ordenar la información y experiencias del personal profesional sobre el proceso de preparación y acompañamiento de las 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 víctimas y personas 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 acompañamiento²⁷.

27 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.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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 víctimas y personas testigos.²⁸
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 víctimas y personas testigos; asimismo se consultaron los criterios que desde su experiencia se deben desarrollar con las personas para un abordaje integral.²⁹
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 víctimas y personas testigos.
5. Revisión bibliográfica sobre procedimientos de acompañamientos a víctimas y personas 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.
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 las distintas personas 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 víctima o persona testigo para un acompañamiento, de ahí que comprende dos sesiones.
- La presente propuesta permitirá abordar de forma integral a la víctima o persona 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.

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

29 Esta información se encuentra contenida en cada uno de los diagnósticos de las oficinas regionales 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.
- 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 persona 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 víctima o persona 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.

PPROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- Quien realiza el acompañamiento, además debe proyectar confianza y seguridad, en ningún momento demostrará una actitud nerviosa 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 aceptación o comprensión, de un entendimiento sin palabras, de ser una sola con la otra persona, 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 la 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 una persona 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 la 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 la referencia a la OAPVD la remite la Fiscalía, el Juzgado Penal o el Tribunal de Juicio, estos solicitan 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.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- Se le recordará que faltar a la 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 voluntariedad. 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 víctima o persona 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 víctima o persona 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, estos 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 conferencia³⁰, siendo otra herramienta para minimizar el riesgo.
- El lugar de espera: el personal de la OAPVD procurará que la víctima o persona 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 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 las personas 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 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 en forma privada (es decir, 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.

³⁰ Ver procedimiento de coordinaciones con UPROV y coordinación de video conferencias en Manual de procedimientos de la OAPVD.

**PROTOCOLO DE ABORDAJE
PROGRAMA DE PROTECCIÓN**

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

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

PPROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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 suéter 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 no 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 constituye 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 lo acontecido.

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 PROTECCIÓN

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 víctima o persona 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 víctima o persona 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 otras personas intervinientes. 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 víctima o persona 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 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 si esta se encuentra ocupada, se pueden utilizar herramientas audiovisuales para la explicación).

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- 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.
- La persona profesional de la OAPVD en esta sesión, consultará nuevamente a la persona representante del Ministerio Público, si requiere informar algún detalle a la víctima o persona testigo, en caso de no haber podido contactarla la sesión anterior.
- Consulte a la víctima o persona 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.
- 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 víctima o persona 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 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 PROTECCIÓN

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 víctima o persona 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 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 víctima o persona 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 de 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.
- 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 (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 ello 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, las que se tengan que realizar para concretar la estrategia de protección 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.

Siempre se deberá analizar si las entidades anteriormente expuestas se ubican en una zona de riesgo o no para la persona protegida, si podrá asistir a alguno de los lugares sin la presencia de personal de OAPVD o UPROV.

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 usuaria, 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 situación 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 institucionales³¹ y con el uso de los instrumentos destinados para tal efecto³².

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 Protección y, a raíz de la naturaleza de las diferentes estrategias que se implementan para cumplir con un plan de protección, 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

31 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 43-2019, de la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia (San José, 18 de marzo del 2019).

32 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).

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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”

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 protección integral, garantizando los derechos y disminuyendo lo más posible 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; pág. 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.

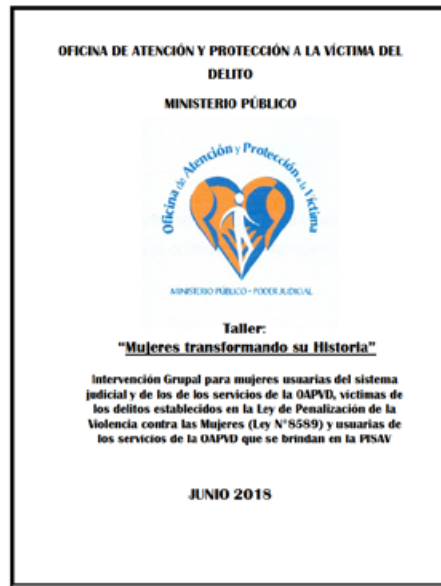
La red social institucional, en la cual se encuentra inmersa la labor de la OAPVD, está integrada por todas aquellas instituciones que brindan servicios educativos, servicios de salud, sistema judicial, instituciones de carácter asistencial del gobierno local, entre otros.

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 afectas 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 aumento 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 de 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).

La justicia restaurativa busca reinsertar a 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 víctimas 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 las personas colaboradoras 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 demuestra que este tipo de poblaciones siguen siendo discriminadas por la sociedad y, en algunas ocasiones, las instituciones que procuran justicia les invisibiliza, no los guía y brinda tratos discriminatorios que los coloca como personas usuarias 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 a 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, personas testigos y otras intervinientes de delitos de delincuencia organizada:

La Convención de las Naciones Unidas contra el Crimen Organizado Transnacional (UNTOC, por sus siglas en inglés) no contiene una definición precisa del término “crimen transnacional organizado” ni incluye una lista de los tipos de delitos que podrían constituirlo. Esta ausencia de definición fue pensada para permitir una aplicación más amplia de la UNTOC a los nuevos tipos de delito que emergen constantemente, a medida que las condiciones locales, regionales y globales se modifican en el tiempo.

A pesar de esto, la Convención sí posee una definición de “grupo criminal organizado”. En el artículo 2 inciso a) se especifica que un “grupo criminal organizado” es:

- Un grupo de tres o más personas que no fue formado de manera aleatoria.
- Que ha existido por un periodo de tiempo.
- Actuando de manera premeditada con el objetivo de cometer un delito punible con, al menos, 4 años de encarcelamiento.
- Con el fin de obtener, directa o indirectamente, un beneficio financiero o material.

La UNTOC cubre, únicamente, delitos que son “transnacionales”, un término bastante amplio. Dicho término se refiere no sólo a ofensas cometidas en más de un Estado, sino también a aquellas ofensas que tienen lugar en un Estado pero que son llevadas a cabo por grupos que operan en más de un Estado, así como delitos cometidos en un Estado pero que tienen un impacto substancial en otro Estado.

En este contexto, la definición tácita de “crimen transnacional organizado” incluye virtualmente a todas las actividades criminales serias con fines de lucro y que tienen implicaciones internacionales. Esta definición tan amplia tiene en cuenta la complejidad global del problema y da lugar a la cooperación para afrontar el rango más extenso de preocupaciones comunes (UNDOC, 2018)

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 víctimas, personas testigos o intervinientes de delitos de delincuencia organizada, tomando en cuenta lo que cita la convención de Palermo en uno de sus párrafos “proteger de manera eficaz contra 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

PPROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

entidad que remita a la persona usuaria al Programa de Protección, 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 se dedica la organización delictiva, número de integrantes, medios de transporte, nacionalidad, dimensión en sus zonas de actuación: local, regional, nacional, internacional, nombres de las personas que integran el grupo y posición jerárquica, importante conocer los antecedentes penales en los casos que se cuente con dicha información y su situación jurídica actual, así como si cuentan con algún beneficio dentro de otro proceso penal. Relación dentro de la organización de la persona remitida al Programa de Protección, además de su participación en el proceso penal.

A fin de recabar información relevante que coadyuve a dictaminar las medidas de protección extraprocesal, el personal del equipo técnico evaluador de la OAPVD, procurará consultar todas las fuentes de información a su alcance (Ministerio Público, OIJ o cualquier otra que consideren de acuerdo al caso).

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 protegida y disminuir el riesgo 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, previa valoración del equipo técnico evaluador, con la debida gestión por escrito de la persona profesional en Derecho, ante el funcionario o la funcionaria competente.

La Unidad de protección (OAPVD-UPROV) en todo momento procurará, no exponer por ningún motivo la identidad de las personas bajo protección ni el lugar de residencia, en el caso que se encuentre reubicada, salvo las excepciones de Ley.

Cuando no se cuente con suficiente información para tomar una decisión definitiva para recomendar una medida de protección extraprocesal, la Unidad de Protección (OAPVD-UPROV) analizará la posibilidad de una medida de protección excepcional, dentro de las que se podrían tomar en cuenta están:

- Protección en sitio seguro sin agentes de seguridad con monitoreo.
- Protección continua: sitio con agentes de seguridad las 24 horas.
- Protección permanente con sitio seguro de la UPROV con traslado al trabajo.
- Protección de traslados al trabajo y casa por parte de agentes de seguridad.
- Protección permanente: agentes de seguridad las 24 horas, pero la persona no estará en sitio seguro.
- Protección hospitalaria.
- Monitoreos
- Vigilancia / contravigilancia.

Así como las que respondan al nivel de riesgo o peligro en que se encuentre la persona usuaria, con base en el principio de proporcionalidad y necesidad que establece la Ley 8720.

Así, esta Unidad contará con tiempo para buscar más datos que puedan brindar información eficaz para una decisión final. Algunas de las recomendaciones de protección personales a tomar en cuenta desde el principio del abordaje, con base en el riesgo al que se pueda ver expuesta una persona valorada están: custodia por personal de seguridad como se indicó anteriormente, cambio de residencia, confidencialidad en su ubicación, uso de medios tecnológicos para las intervenciones judiciales, (conversaciones con el Ministerio Público, O.I.J., reconocimiento de personas, anticipos jurisdiccionales de prueba, reconocimiento de objetos, etc.) acompañamiento y traslado constante por parte del personal profesional de OAPVD y, custodia de UPROV a las diligencias judiciales.

Ante la imperiosa necesidad de que el despacho judicial solicitante manifieste que requiere la presencia de la persona protegida, la Unidad de Protección determinará a qué lugar se trasladará la misma, para que pueda conversar con la persona representante de la oficina solicitante, preferiblemente fuera de una zona de riesgo, por ejemplo: otra oficina regional de OAPVD, oficina central de la UPROV, otros despachos o circuitos judiciales, motivando a quienes solicitan, que se trasladen al lugar sugerido, para minimizar al máximo el riesgo de la persona protegida.

Si la posición de la entidad solicitante persiste en que la persona protegida se traslade a un lugar dentro de la zona riesgo, se solicitará por escrito: fecha, hora, lugar de la diligencia a realizar y el motivo por el cual se deberá de trasladar la misma a dicha zona.

Es trascendental que el 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”.

Los equipos técnicos evaluadores al momento de atender a una persona usuaria con algún tipo de discapacidad, deberán 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. Se fomentarán 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 equipo técnico evaluador coordinará el desplazamiento de la persona protegida a las diligencias judiciales o propias del Programa de Protección, también asegurará que el espacio físico donde se atiende a la misma reúna las condiciones y facilidades necesarias mínimas de accesibilidad, para garantizar un correcto y adecuado abordaje a esta población.

El personal de la OAPVD procurará que la persona protegida 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 Gesell, 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 a personas menores de edad (Niños, Niñas y Personas 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 personas plenas, sujetas de derechos, gozan de capacidad jurídica para actuar frente a las situaciones de violación de sus derechos, son a su vez personas sujetas de protección estatal siendo que, cada institución, tanto pública como privada (dentro del marco de sus competencias), debe 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 esto 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 técnicos evaluadores de la OAPVD:

- a. Si la persona menor de edad se presenta a la OAPVD con una persona encargada, se procederá con la valoración de situación de riesgo, y esta última expresará la conformidad o no respecto a las medidas de protección extraprocesales recomendadas por el equipo técnico evaluador.

Si habiéndose presentado la persona encargada existen “intereses contrapuestos” entre esta y la persona menor de edad, para definir si se hace la valoración de situación de riesgo, 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 de la persona menor de edad. Lo anterior además, en concordancia con lo establecido en el numeral 111 del Código de Niñez y Adolescencia.

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 valoración, posteriormente se enviará un oficio al PANI, informando sobre la diligencia y, de ser necesario, se coordinará con el Departamento de Atención Integral (DAI).

En caso de que la persona menor de edad y quien lo representa legalmente no acepten las medidas extraprocesales de protección, igualmente se enviará un oficio al PANI, en el que se deberá comunicar la situación de riesgo de la persona menor de edad, los datos de la misma 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 que acude sin acompañamiento alguno, se procederá de acuerdo a la normativa citada en el apartado a.1., es decir 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 la representación del PANI no acude, se elaborará una constancia de incomparecencia, se procederá con la valoración y posteriormente se trasladará a la persona menor de edad, 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 personas menores de edad víctimas de delitos sexuales, serán referidos al PANI y al Departamento de Trabajo Social y Psicología, a este último para que sean ingresados al Programa de Atención a la Violencia Sexual Infante Juvenil. De la misma manera, serán referidos a dicho departamento aquellos casos de delitos sexuales y otros delitos que sí ingresaron al Programa de Protección 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 un oficio al PANI para lo de su cargo.

b. Acciones de la persona fiscal:

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 fiscales y fiscalas del Ministerio Público, al Departamento de Trabajo Social y Psicología, con la finalidad de que sean incorporados al Programa de Atención a la Violencia Sexual Infanto Juvenil, según procedimiento de la circular 22-ADM-2008.

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

Si la representación fiscal valora que existen elementos de riesgo para la vida o integridad física de las personas menores de edad, deberá remitirlo a la OAPVD mediante el formulario correspondiente, contenido en la circular 11-ADM-2018.

De conformidad con el artículo 6 inciso k) de la Ley 8720 supra citado, las solicitudes de acompañamiento 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 privadas de libertad y que son víctimas de delitos:

Las personas menores de edad víctimas de un delito, sometidas al proceso penal juvenil, al igual que todas las personas usuarias, tienen derecho de 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 de 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 privadas de libertad (como medida cautelar o por sentencia) en el Programa de Protección de la OAPVD, de surgir la necesidad de intervención, se debe proceder con la valoración, tomando en cuenta los aspectos indicados anteriormente y, velando por el ejercicio efectivo de sus derechos.

En las valoraciones de riesgo de estas personas menores de edad, el acompañamiento de la persona 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.

8.4. Abordaje a 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 indígena 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, pág. 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, pág. 20), orientan la intervención a las personas indígenas hacia la valoración de condiciones de vulnerabilidad que contemplen el respeto a sus costumbres, identificación 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 emitidas por la Corte Suprema de Justicia del Poder Judicial, mediante la Circular N° 182-05, se ordenó la obligación de brindar un trato preferencial a estas personas, asimismo en el 2009 se emitió la 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.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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 situación de riesgo para una persona indígena, en coordinación con la Fiscalía o despacho remitente se dispondrá de forma inmediata, el traslado de la persona referida, si esta última 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 una persona intérprete:** es responsabilidad de la persona profesional de la OAPVD constatar desde un primer momento, si es necesaria la colaboración de una persona intérprete autorizada, 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, aún 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 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 ayuden con la interpretación, y la OAPVD no cuenta con ese recurso, se coordinará con la Fiscalía que corresponda, a fin de contar con apoyo en la búsqueda de una persona intérprete.
 - En caso de que la persona atendida deba asistir a una diligencia judicial, quienes integran el equipo técnico evaluador deberán hacer la observación al despacho en que deba apersonarse para que gestionen la intervención de una persona intérprete.
- c. **Ejecución del abordaje:** se realiza el abordaje inicial descrito en los apartados anteriores y, se procede con la aplicación de entrevista de valoración de situación de riesgo específica para esta población, este instrumento se aplica a todas las personas que habitan en territorios indígenas.

Por otro lado, si una vez que la persona indígena es puesta en conocimiento sobre el consentimiento, derechos, deberes y alcances del programa, decide no ingresar al Programa de Protección, la persona profesional encargada de la OAPVD informará de inmediato a la representación del Ministerio Público encargada de la causa penal, a fin de que realice un análisis valorativo de legalidad y oportunidad para solicitar las medidas cautelares respectivas.

Aunado a ello, al momento de realizar la valoración de situación de riesgo y, en el supuesto de determinarse la medida de protección extraprocesal de reubicación, se tomará en consideración la pertenencia a determinado grupo indígena y su rivalidad hacia otros grupos de la misma índole.

Asimismo, habiéndose determinado alguna situación de riesgo y ante la negativa de ingreso al Programa de Protección por parte de la persona atendida, se alertará de inmediato a la autoridad policial más cercana.

- d. **Respuesta a la entidad remitente:** posterior a la intervención profesional, la OAPVD emitirá respuesta escrita a la entidad 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 los que se determinó riesgo y la persona no aceptó ingresar al Programa de Protección.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- e. **Seguimiento:** al tratarse de casos con indicadores de riesgo y ante la negativa de la persona indígena de ingresar al Programa de Protección, la OAPVD mantendrá abierto el expediente en dicho programa, con un monitoreo profesional por tres meses; cumplido este plazo se ofrecerán nuevamente los servicios del Programa de Protección y si la persona no acepta se procederá con el cierre administrativo.

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 pueda acceder a un ejercicio efectivo de sus derechos.
- Se ofrecerá el servicio de una persona 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 un compromiso permanente entre todas las personas profesionales que intervienen, 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 01-2019, 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 a la población indígena, un efectivo acceso a la justicia.

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 deprendan de la entrevista inicial o de la valoración de situación 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 el acopio de información (entrevista de al menos 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 para 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 ésta 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 moverse, el equipo técnico evaluador 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 Protección, 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 de personas víctimas de trata de personas:

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, así como 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.

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 y protección a las víctimas 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 la Ley, donde establece que la misma podrá ser aplicada en cualquier momento del proceso, asimismo, la protección se otorgará aún 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 las personas 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, previa valoración del riesgo. 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 interinstitucional 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, protección 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 otro tipo; 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 en el que alguna institución identifique una posible víctima de trata de personas, deberá informar mediante correo electrónico al ERI (eri@migracion.go.cr) sobre la presunta situación, según el Capítulo V de la Ley 9095.

2. Identificación y acreditación:

Las personas profesionales de la OAPVD que detecten una persona 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.

La OAPVD brindará de forma inmediata, la atención primaria cubriendo con ello las necesidades de alojamiento seguro, indicadores de riesgo, alimentación, vestuario, 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 protección y 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 la Fiscalía la activación del Protocolo de 72 horas.

Si la persona atendida se encuentra bajo los 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 con un 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 valoradas el día siguiente; en la atención de grupos de varias personas usuarias, la estrategia de colocar a las personas en distintos sitios de hospedaje 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 PROTECCIÓN

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 esta conoce de primera mano a las víctimas y sabrá cómo tratarlas, además conoce 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 de valoración de la situación de riesgo, 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 estas sean atendidas por personas profesionales del mismo sexo de las disciplinas de Psicología o Trabajo Social, sin perjuicio de la participación de otras disciplinas. Las funcionarias que realicen este primer abordaje deben ser personas sensibilizadas que al mismo tiempo desarrollen una intervención objetiva 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 personas menores de edad, se verificará si el representante del Ministerio Público, 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 detalladamente en el expediente.

La víctima, persona testigo u otra 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 de 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.

- 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 usuaria ante el temor de ser detectada.

8.7. 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”.

La consulta de documentos de uso oficial se deberá realizar en la “Estrategia” antes descrita; sin descartar la posibilidad de consultar otras fuentes información en caso de ser necesario (personas de la comunidad, 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.

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 cualquiera de los programas de esta oficina), como en las resoluciones que se emitan, donde se otorgue, modifique, deniegue, suprima o finalice las medidas de protección extraprocetal; para ello, en caso de requerirlo coordinará con la administración para la contratación de una persona intérprete.

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

La entrevista de valoración de situación de riesgo para las 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 víctima con la persona imputada. Asimismo, tiene adjunta una "Guía de valoración de riesgo de muerte de mujeres", la cual puede generar insumos para el otorgamiento de las medidas de protección extraprocetales, estrategias y justificación de las mismas.

El memorándum 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 persona usuaria, si será necesario hacer una valoración o la misma requiere atención para trabajar otros aspectos de su vida sin necesidad de otorgarle medidas extraprocetales del Programa de Protección.

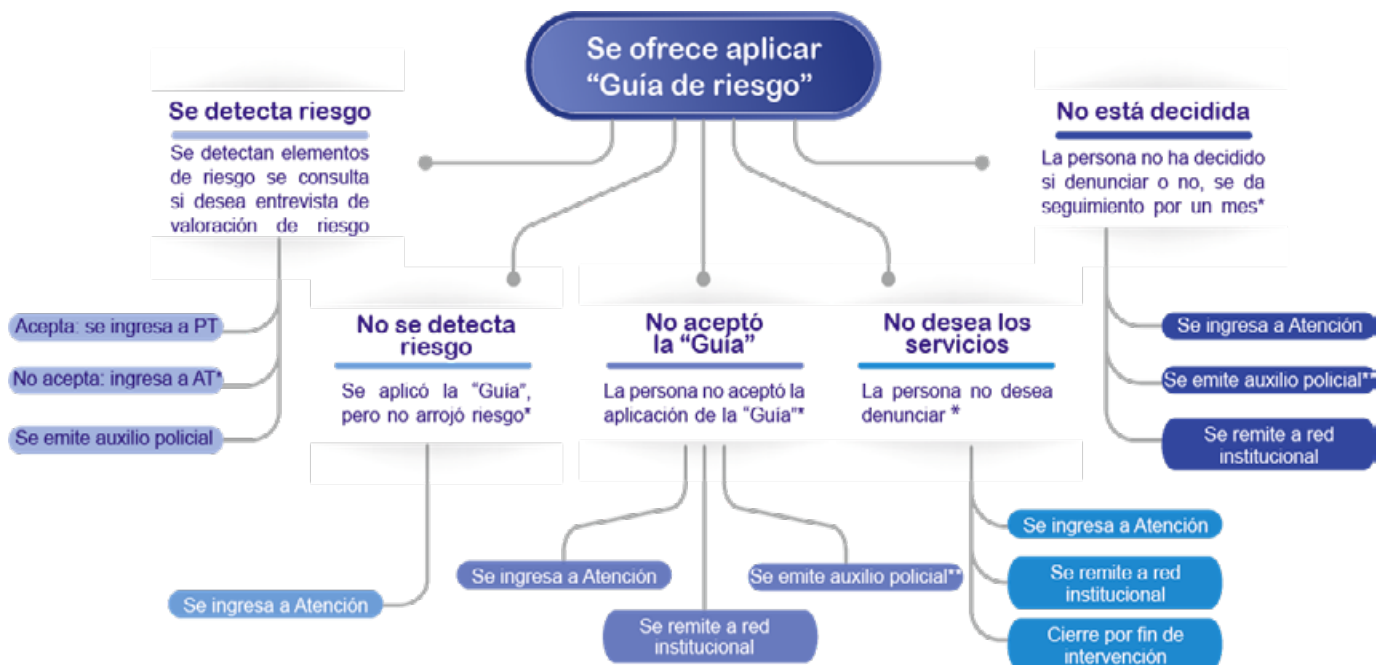
Si la persona desea ser entrevistada para ser valorado su riesgo y el equipo técnico evaluador lo considera necesario, su caso será abierto en el Programa de Protección. Si una vez aplicada la Guía y ante la presencia de indicadores de riesgo, la persona no desea realizarse la entrevista de valoración 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, si 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 IX
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 persona usuaria, 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 una persona de su familia, de modo que las ideas confusas son parte de la dinámica de la víctima y es importante comprenderlo para ser paciente, como persona profesional asignada.
- En el Programa de 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 usuaria en caso de considerar una reubicación.
- Explorar el grado de dependencia económica lo cual ayudará a plantear las estrategias de protección y 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.

Lineamientos de trabajo OAPVD-INAMU:

La OAPVD cuenta con lineamientos de coordinación con el INAMU, a través del Departamento de Violencia de Género, estos servicios se derivan en ambas vías mediante una referencia específica.

Una vez realizada la valoración de situación de riesgo, al contar con la anuencia de la persona y considerarse el INAMU como una opción para reubicación temporal, se procede con tales lineamientos; que incluyen los procedimientos e instrumentos específicos de trabajo, coordinaciones mediante el 9-1-1 a fin de contar con una valoración integral para el ingreso de una mujer o grupos familiares a los CEAAM (Centros Especializados de Atención y de Albergue Temporal para mujeres afectadas por la violencia, sus hijos e hijas).

Algunos criterios a considerar para las poblaciones meta de estos servicios son:

- Ser mujer mayor de 13 años.
- Víctima de cualquier forma de violencia contra las mujeres.
- Sin redes de apoyo sociales.
- Que al momento del ingreso presente riesgo severo de muerte por femicidio.
- Casos derivados del ERI (persona acreditada como víctima de trata).
- Personas menores de edad (edad máxima para los hombres 13 años y que sean dependientes de las mujeres beneficiarias de la protección institucional)

Los lineamientos incluyen además, los casos que INAMU puede referir a la OAPVD y aquellos que no puede referir, adicionalmente contienen condiciones de ingreso al CEAAM, criterios para no ingreso de personas a los servicios, proceso de coordinación, atención y seguimiento de las personas usuarias del INAMU/CEAAM y OAPVD (en las diferentes fases de ingreso, intermedia de atención y fase de egreso); así como un apartado sobre el uso del dispositivo de geolocalización para mujeres en riesgo de muerte.

8.8. Abordaje de personas extranjeras y refugiadas:

La víctima, persona testigo u otra 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 refugiadas, 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 la afectación psicológica ante el trauma que genera ser víctima de un delito.
- Tramitar la intervención de una persona traductora o intérprete en caso de ser requerido para que la persona atendida 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 las personas representante 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 de 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).

La OAPVD cuenta con un instrumento de entrevista de valoración de situación de riesgo específico para abordaje de esta población, el cual contempla variables particulares dentro de la dinámica de estos casos.

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.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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 dicho personal, 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 y las funcionarias 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 OAPVD, a criterio del equipo técnico evaluador, si así la persona lo requiere.

Bajo ninguna circunstancia se atenderá individualmente a una persona privada de libertad. Cualquier medida de protección extraprocesal será encomendada a Adaptación Social del Ministerio de Justicia y Paz por su condición.

Al contar con entrevista de valoración de situación de riesgo y ante el ingreso de la persona usuaria al Programa de Protección, la persona profesional asignada al caso, elaborará de forma inmediata un oficio para Adaptación Social del Ministerio de Justicia y Paz, a fin que implemente las medidas de seguridad que considere pertinentes de acuerdo al caso.

Con relación a las personas privadas de libertad de 12 a 17 años de edad, ver abordaje de personas menores de edad. 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 que integren los equipos técnicos evaluadores al momento de atender a una persona privada de libertad, deberán de considerar no mantener sobre repisas, escritorios, bibliotecas, de documentos de identificación personal, bolsos para el traslado de los alimentos, dinero en efectivo, carteras, billeteras, fotografías, tijeras, cuchillos, limas, cucharas, tenedores, grapadoras, o cualquier otro artículo que se puedan utilizar como arma.

8.10. Abordaje de personas funcionarias judiciales:

En el abordaje de los casos de personas funcionarias judiciales participantes en un proceso penal como víctima, persona testigo o interviniente, que presenten situaciones de riesgo producto de sus funciones, el equipo técnico evaluador realizará el abordaje y utilizará la entrevista de valoración de situación de riesgo, en el instrumento específico para tal efecto.

Previo a la entrevista, la persona profesional asignada procederá a coordinar con la jefatura de la UPROV, para la asignación de personal que participe de la entrevista, ya que dicha Unidad es la que ejecutará las medidas de protección extraprocesal que le sean de su competencia, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 8720 y en el Memorandum 22-OAPVD-2019.

En caso de no contar con personal de UPROV para realizar la entrevista de valoración de riesgo, se procederá a realizar constancia de todas las diligencias realizadas dentro del expediente, se adjuntarán los correos electrónicos con la respectiva respuesta de la UPROV y se ejecutará la entrevista prescindiendo de este personal y según lo establece en el Memorandum 22-OAPVD-2019.

Cuando la entrevista de valoración de situación de riesgo se realice con la colaboración del personal de UPROV, este personal tendrá una participación activa y podrá realizar preguntas específicas a la persona usuaria; al finalizar la entrevista se entregará copia de la misma al personal de esta Unidad en formato digital, tanto para la confección del plan operativo y ejecución de las medidas de protección extraprocesal, como para la posterior rendición del informe de dicha Unidad.

Se deberá de recabar información básica para abordar los casos de esta población como; conocer el del delito denunciado, si la persona imputada es parte de la institución o no, en el caso que sea otro funcionario o funcionaria del Poder Judicial, se analizará la consideración de que sea atendida en una de las Oficinas de OAPVD fuera del Circuito Judicial donde labora la persona funcionaria normalmente.

Si una vez realizada la entrevista de valoración o revaloración de la situación de riesgo, se recomienda dentro de las medidas de protección extraprocesal la reubicación laboral a lo interno de la institución, en caso de las personas representantes del Ministerio Público, la gestión será remitida a la Fiscalía General y, cuando se trate de una persona juzgadora, se tramitará ante el Consejo Superior, si es personal del OIJ ante la Dirección de dicho organismo; en todos los casos la persona profesional asignada remitirá oficio por correo electrónico a la Jefatura de la OAPVD.

Se debe tener una escucha activa y bajo todos los medios evitar la revictimización. Es importante reconocer el cargo que ocupa la persona atendida para considerar el entorno laboral en que se desenvuelve y la posibilidad de reubicación laboral de acuerdo a su puesto.

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.

8.11. Abordaje de personal de los supremos poderes y dignatarios que visiten nuestro país:

Quienes integran los supremos poderes son personas jefarcas del Poder Ejecutivo y personas dignatarias (según el artículo 2 del decreto del Poder Ejecutivo N° 39449-MP-SP):

- 1) Jerarcas del Poder Ejecutivo:
 - a) Presidente (a) de la República y Vicepresidentes (as); y su núcleo familiar.
 - b) Ministros (as) de Estado, incluyendo los que no tienen Cartera.
- 2) Dignatarios:
 - a) Presidentes (as) y familiares en primer grado de consanguinidad.
 - b) Primeros ministros (as) y familiares en primer grado de consanguinidad.
 - c) Miembros de Casas Reales en primera línea de sucesión.
 - d) Ministros (as) de Relaciones Exteriores.
 - e) Máximos representantes de organismos internacionales, y
 - f) Otros que ostenten rango de nivel similar a los ya antes indicados.

Ante la existencia de un caso de protección para alguna persona que integre los supremos poderes, se deberá coordinar con la jefatura de la OAPVD de forma inmediata, siguiendo las instrucciones que se dicten para tal efecto; para ello se deberá considerar lo establecido en el decreto del Poder Ejecutivo N° 39449-MP-SP, el cual establece que la protección tanto a los miembros de los supremos poderes como a los dignatarios que visiten nuestro país, se encontrará a cargo de la Unidad de Protección Presidencial (UPP). La UPP es una dependencia de la Unidad Especial de Intervención (UEI) del Ministerio de Seguridad Pública, la protección referida en el decreto consiste en la asignación de personal calificado para prevenir o evitar la comisión de hechos que pongan en riesgo la integridad física de los miembros de los supremos y de los dignatarios que visiten nuestro país; asimismo, la condición de riesgo comprobado será así determinada por la Unidad Especial de Intervención.



IX. Glosario:

Seguidamente se definen conceptos y categorías que fundamentan el ejercicio profesional en el Programa de Protección 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.

Acompañamiento: acompañar es “estar al lado de”, brindar apoyo humano que reconforta y alivia³³, es aquel que le permite a la persona usuaria, contar con apoyo de una persona profesional de la OAPVD para apoyarla, e ilustrarla ante su comparecencia a una diligencia judicial. Se utiliza para referirse a la asistencia profesional que se le brinda a una persona usuaria de los servicios de la OAPVD mediante la Ley 8720, tiene como fin la asistencia y apoyo en toda diligencia judicial, médica o de cualquier otra índole relacionada con el proceso penal que dio origen a la intervención.

Se entiende cumplido el servicio de acompañamiento, cuando por parte de una persona funcionaria de la OAPVD se le hubiese instruido y acompañado en medio de una audiencia, debate oral y público ó cualquier otra diligencia, de forma presencial, de tal suerte que pueda quien solicita el acompañamiento, contar con la posibilidad de preguntar qué hacer durante la misma, agotada la diligencia, audiencia y/o debate, se entiende cumplido con este servicio”.

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 personas 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, pág 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 las personas involucradas en la atención, para asumir responsabilidades acordes a la política social.

33 Instituto Interamericano de Derechos Humanos. Acompañamiento psicológico y terapia psicológica. (s.f). <https://biblioteca.iidh-jurisprudencia.ac.cr/index.php/documentos-en-espanol/verdad-justicia-y-reparacion/1224-acompanamiento-psicologico-y-terapia-psicologica/file>

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, pág. 36).

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.

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.

Cierre administrativo por no localización de la persona referida: procede cuando se han agotado todos los medios de localización de la persona referida, con resultados infructuosos.

Cierre administrativo por no aceptar valoración: procede cuando finalizado el abordaje inicial, la persona referida no aceptó participar en la entrevista de valoración de la situación de riesgo.

Cierre administrativo por no aceptación de las medidas de protección extraprocesal dictaminadas: procede cuando realizada la entrevista de valoración de la situación de riesgo, la persona valorada no aceptó las medidas de protección extraprocesal dictaminadas por el equipo técnico evaluador.

Cierre administrativo porque se determinó que no existe riesgo: procede cuando finalizada la entrevista de valoración de la situación de riesgo el equipo técnico evaluador determina la inexistencia de riesgo y no dictamina medidas de protección extraprocesal.

Consentimiento informado: es un documento informativo donde se invita a las personas a participar en una entrevista, informe o proceso en el Programa de Protección y, en las disciplinas que conforman el Equipo técnico evaluador. Aceptar y firmar los lineamientos que establecen los diferentes consentimientos informados autoriza a una persona, a participar de una valoración de la situación de riesgo, un informe técnico, recibir un proceso psicoterapéutico del área de psicología, la intervención del área social, así como permite que la información recolectada sea confidencial y acepta que la información podría ser utilizada en la elaboración de análisis e informes en función de su situación de riesgo.

Criminología: ciencia empírica e interdisciplinaria que se ocupa del crimen, de la persona 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

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.

Deberes de las personas bajo protección: la Ley 8720 contempla conductas que la persona usuaria debe cumplir para mantenerse en el Programa de Protección. (artículo 10 de la Ley 8720).

Defensa: representante de la persona imputada, puede ser pública o privada.

Delito: es un comportamiento que, ya sea por voluntad propia o por una falta al deber de cuidado imprudencia, resulta contrario a lo establecido por la ley por ende, constitutivo de castigo penal.

Derechos de las personas bajo protección: la Ley 8720 contempla derechos particulares que las personas adquieren mientras permanecen en el Programa de Protección (artículo 9 de la Ley 8720).

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 del nombre de la o las personas denunciadas, damnificadas, testigos y cualquier otro elemento que pueda conducir a su comprobación (ver 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 una persona profesional en derecho, quien explicará a las personas interesadas 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

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.

Discapacidad psicosocial: es la limitación de las personas que presentan disfunciones temporales o permanentes de la mente para razonar, pensar, realizar una o más actividades cotidianas; las personas con esta discapacidad carecen de habilidades para interactuar con otros de forma eficiente y congruente, afectando social y psicológicamente a la toma de decisiones de las mismas. (www.vozprosaludmental.org.mx/index.php/83-discapacidad-psicosocial).

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)

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).

Estrategia: conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin, debe plasmarse qué acciones se van a ejecutar, tanto por parte de la persona protegida como del Equipo Técnico Evaluador, para concretar cada una de las medidas de protección extraprocesal recomendadas en el mismo orden que se establecieron.

Estudio de seguridad: valoración técnica realizada por una persona profesional en Criminología, con el fin de identificar en el entorno de la persona usuaria, 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).

Equipo técnico evaluador: integrado por una persona profesional en Criminología, una persona profesional en Derecho, una persona profesional en Psicología y, una persona profesional en Trabajo Social o en Sociología.

Intervención en Crisis: este tipo de intervención tiene una mayor profundidad que los primeros auxilios psicológicos y es ejecutada por la persona profesional en Psicología, una vez que la persona ha recuperado la calma y es posible mantener una conversación coherente que permita encontrar 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.

Factores victimógenos: todas aquellas circunstancias, condiciones o situaciones de una persona que la hacen elegible como víctima.

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, para brindarle seguridad integral de manera temporal o definitiva ante condiciones de extremo peligro o riesgo. Estas medidas son otorgadas por el equipo técnico evaluador, de acuerdo a los principios de protección, proporcionalidad y confidencialidad que indica la Ley 8720.

Medidas de protección procesal: son las acciones o los mecanismos tendentes a salvaguardar la vida, la integridad personal, la libertad y los demás derechos de la persona protegida, encaminadas a preservar la identidad y localización de las personas protegidas para brindarles seguridad integral, de manera temporal o definitiva ante condiciones de extremo peligro o riesgo. Estas medidas son otorgadas por una autoridad judicial.

Negligencia: de 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, pág 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, pág 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, autora o partícipe de un hecho punible. (artículo 81 del Código Procesal Penal)

Persona juzgadora: persona encargada de administrar justicia.

Persona profesional asignada: profesional a quien se le asigna el caso de acuerdo al rol de casos entrados y reentrados de la OAPVD, puede ser una persona profesional destacado en la disciplina de Criminología, Derecho, Psicología, Trabajo Social y Sociología.

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.

Persona usuaria: persona a la cual se le brindan los servicios de la OAPVD.

Plan de seguridad: es decir, contar con diferentes posibilidades de acción ante determinados eventos, para que la persona en riesgo sea menos predecible y pueda realizar cambios en situaciones de sospecha.

Principio de confidencialidad: toda la información y actividad administrativa o jurisdiccional relacionada con el ámbito de protección de las personas a que se refiere la ley, deberá ser reservada para los fines de la investigación o del proceso respectivo.

Principio de protección: considera primordial la protección de la vida, la integridad física, la libertad y la seguridad de las personas a que se refiere la Ley 8720.

Principio de proporcionalidad y necesidad: las medidas de protección responderán al nivel de riesgo o peligro en que se encuentre la persona destinataria y, solo podrán ser aplicadas en cuanto sean necesarias para garantizar su seguridad o reducir los riesgos existentes.

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., 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 *Psichologia 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.

Revictimización: podría denominarse también como doble victimización o victimización secundaria. Sucede cuando, como consecuencia de la exposición o experiencia derivada del delito inicial, la persona vuelve a sufrir la afectación de sus derechos y se victimiza de manera reiterada por parte de las entidades encargadas del control social formal.

Riesgo social: se entiende por el riesgo social a la posibilidad de que una persona sufra un daño que tiene origen en su entorno social (sitio donde se desenvuelve). Esto quiere decir que, el riesgo social depende de las condiciones del entorno que rodea a la persona, comunidades urbano marginales, donde habitualmente se está expuesta, así como factores socioeconómicos y familiares.

Seguimiento: proceso sistemático y periódico que permite acompañar a la persona durante la ejecución de las medidas de protección extraprocesales y procesales, así como 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 o una jueza, durante 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 pág 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

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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, pág 5).

De acuerdo con 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 dicho conocimiento 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”.

Unidad de protección: es parte de la OAPVD, está conformada por los equipos técnicos evaluadores y un equipo de protección.

Víctima: según el artículo 70 de la Ley No.8720 (CPP) serán consideradas víctimas. “La persona directamente ofendida por el delito, 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. Las personas socias, asociadas o miembros, respecto de los delitos que afecten a una persona jurídica, cometidos por quienes la dirigen, administran o controlan. 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”.

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

Videoconferencias: en sentido amplio, es un sistema de comunicación interactivo de audio, video y datos en tiempo real y vía telefónica, con el objetivo de enlazar dos o más puntos geográficamente distantes entre sí, permitiendo la interacción entre distintas personas o grupos de trabajo (concepto tomado de www.cavsi.com). Aplicado al proceso penal, la utilización de este recurso contribuye al mayor y mejor cumplimiento de variados fines dentro del mismo, como la protección de víctimas y personas testigos que muchas veces, producto del temor que les infunde tener que encontrarse con la persona agresora, deciden abandonar el proceso o poner obstáculos para su participación en él.

PROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

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 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 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 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 físico o verbal sexualizado 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 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.

X. Bibliografía:

- Alayón, Norberto (1992). Asistencia y Asistencialismo. Buenos Aires, Editorial Humanitas.
- Alvarado Bonilla, José Daniel. (2004). Victimología y Proceso Penal. 1° Edición, Editorial Jurídica Continental. San José Costa Rica.
- Alvarez, M. y Mompeám, P. (2002) **Intervención con víctimas de abuso sexual infantil. Afrontar el juicio.** 1 Ed. Consejería de Trabajo y Política Social Secretaría Sectorial de Acción Social, Menor y Familia. Murcia, España.
- 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. 1° 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.* N° 12, PP.: 119-135. Bogotá, Colombia.
- Fundación Fernando Pombo (2015) **Guía práctica para el asesoramiento legal a víctimas de violencia de género.** 1 Ed. Madrid, España.
- 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. 1° 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.

PPROTOCOLO DE ABORDAJE PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- 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.
- Poder Judicial (2002). **Reglamento de Compensación por disponibilidad en el Poder Judicial**). San José, Costa Rica.
- 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 OHanlon 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/
- 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>
- Fernández, O. (2017) La preparación del testigo antes del juicio. **Diario La Ley**, Nº 3, Sección Legal Management, 13 de Febrero de 2017, Editorial Wolters Kluwer. En: <http://diariolaley.laley.es/home/DT0000241988/20170210/La-preparacion-del-testigo-antes-del-juicio>
- 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
- <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>
- <http://www.vozprosaludmental.org.mx/index.php/83-discapacidad-psicosocial>

PROTOCOLO DE ABORDAJE
PROGRAMA DE PROTECCIÓN

- Raffo, Pilar. (2018). Acompañamiento psicológico y terapia psicológica, CIDH: en <https://biblioteca.iidh-jurisprudencia.ac.cr/index.php/documentos-en-espanol/verdad-justicia-y-reparacion/1224-acompanamiento-psicologico-y-terapia-psicologica/file>

