

# **Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito**

**Ministerio Público**



## **Apoyando a las Víctimas y Testigos**

**Informe Rendición de Cuentas para el año 2011**

**Febrero 2012**



# INDICE

## ÍNDICE GENERAL

<b>INDICE.....</b>	<b>ii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>ii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE IMAGENES.....</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>II. ANTECEDENTES.....</b>	<b>9</b>
<b>III. LOGROS AÑO 2011.....</b>	<b>15</b>
<b>A. ÁMBITO ADMINISTRATIVO. ....</b>	<b>15</b>
1. Recursos Humanos .....	15
a) Nombramientos electrónicos.....	15
b) Proceso nombramientos en propiedad.....	16
c) Mejoras en perfiles profesionales. ....	16
d) Autocuidado. ....	17
e) Manual de Procedimiento Área de Protección.....	18
f) Fortalecimiento del Recurso Humano. ....	18
2. Control Interno.....	19
a) Fondo Especial Oficina de Atención y Protección.....	19
b) Aprobación Programa 950.....	20
c) Desarrollo del análisis y la Matriz FODA.....	21
d) Asignación de Coordinadores en Zonas Regionales.....	21
e) Reuniones por disciplinas. ....	22
3. Infraestructura. ....	24
a) Nuevos Locales.....	24



b) Mejora en Condiciones laborales.....	24
4. Datos Estadísticos.....	24
a) Datos Generales.....	24
b) Poblaciones en condición de vulnerabilidad.....	34
<b>B. DESARROLLO DE PROYECTOS.....</b>	<b>44</b>
1. Programa de atención a Ofensores como una modalidad de Protección para Víctimas de Violencia Doméstica.....	45
2. Plataforma Integrada de Servicios a Víctimas de Delito.....	46
3. Carta Iberoamericana de Derechos a Víctimas de Delito.....	47
4. Justicia Restaurativa.....	48
5. Proyecto Asistencia socio-jurídica para el acceso a la justicia de poblaciones vulnerables - Trabajo Comunal Universitario.....	50
<b>C. SERVICIOS BRINDADOS A LAS VÍCTIMAS SEGÚN PROGRAMA.....</b>	<b>51</b>
1. Programa De Protección.....	51
a) Diversidad Del Informe Técnico De Valoración De Riesgo.....	51
b) Unidad Protección A Víctimas Y Testigos ( UPROV).....	55
c) Desarrollo Profesional.....	57
d) Proyección Institucional.....	57
e) Instrumentos.....	58
2. Programa De Atención.....	58
a) Protocolo de Área de Atención.....	58
b) Población Indígena.....	58
c) Persona Adulta Mayor.....	59
d) Atención a Población Víctima de Trata.....	60
e) Talleres para víctimas en Violencia Doméstica, Delitos Sexuales y familiares de Víctimas de Homicidio.....	60
<b>IV. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....</b>	<b>61</b>
<b>A. HISTÓRICO DEL PRESUPUESTO.....</b>	<b>61</b>
<b>B. ASIGNACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2011.....</b>	<b>62</b>
1. Presupuesto Ordinario Asignado.....	62
2. Ejecución Presupuestaria.....	63
3. Pago Servicios De Alquiler De Locales.....	65
a) Alquiler PISAV (Pavas).....	68



b) Alquiler San José I Circuito Judicial.....	69
c) Alquiler Cartago.....	70
d) Alquiler Corredores.....	71
e) Alquiler Puntarenas.....	73
f) Alquiler Goicoechea.....	74
g) Alquiler Heredia.....	76
4. Ejecución De Otros Gastos Variables.....	77
5. Servicios.....	79
a) Subpartida 10304 Transporte de Bienes.....	79
b) Subpartida 10501 Transporte dentro del país.....	79
c) Subpartida 10502 Viáticos dentro del país.....	79
6. Materiales Y Suministros.....	79
a) Subpartida 20203 Alimentos y Bebidas.....	80
b) Subpartida 29904 Textiles y Vestuario.....	80
7. Bienes Duraderos.....	80
8. Ayudas Económicas 2011.....	81
9. Recursos Cedidos a la Institución.....	82
<b>C. PRESUPUESTO REMUNERACIÓN SALARIAL.....</b>	<b>83</b>
<b>V. EVALUACIÓN DE LOS DESAFÍOS 2010 – 2012.....</b>	<b>85</b>
<b>A. NIVEL INTERNO.....</b>	<b>85</b>
1. Apoyo al Organismo de Investigación Judicial en el proceso de implementación de los Agentes de Protección.....	85
2. Creación de un protocolo de actuación conjunta entre los equipos técnicos evaluadores y equipos de protección.....	86
3. Implementación de al menos un equipo técnico evaluador en cada una de las provincias.....	86
4. Formulación del proyecto de reglamento para la Ley 8720.....	86
5. Mejorar a nivel nacional la infraestructura de las distintas OAPVD.....	87
6. Estabilidad laboral de los funcionarios de la OAPVD.....	87
7. Implementación de un programa permanente de Capacitación y sensibilización a funcionarios judiciales.....	87
<b>B. NIVEL EXTERNO.....</b>	<b>88</b>
1. Creación de convenios Interinstitucionales.....	88



2. Reforzar la integración de la OAPVD en el trabajo de las redes de apoyo interinstitucionales a nivel nacional.....	88
<b>C. EL SERVICIO COMO EJE PRIORITARIO DE EVALUACIÓN PARA EL AÑO 2012.....</b>	<b>89</b>
<b>VI. ANEXOS .....</b>	<b>91</b>
<b>A. ANÁLISIS FODA.....</b>	<b>91</b>
<b>B. PLAN ANUAL OPERATIVO 2012 .....</b>	<b>94</b>
<b>C. INFORME TALLER DE AUTOCUIDADO LICA. JESSICA MCDONALD.....</b>	<b>100</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Casos Por Programa según provincia Año 2011 .....	26
Tabla N° 2 Casos Por Programa según Oficina Regional Año 2011 .....	27
Tabla N° 3 Delitos con mayor ingreso Programa de Protección año 2011 .....	28
Tabla N° 4 Delitos con mayor ingreso al Programa de Atención para el año 2011.....	29
Tabla N° 5 Cantidad de Casos Cerrados Programa de Protección Según el Motivo para el año 2011 .....	30
Tabla N° 6 Cantidad de Casos Cerrados Programa de Atención año 2011 .....	33
Tabla N° 7 Casos ingresados por delitos relacionados con Violencia Doméstica Nivel Nacional para el año 2011 .....	35
Tabla N° 8 Cantidad de Casos Entrados por Delito Ley de Penalización a la Violencia Contra la Mujer Nivel Nacional para el año 2011 .....	36
Tabla N° 9 Casos Ingresados Delitos de Trata de Personas Año 2011 .....	37
Tabla N° 10 Cantidad de casos ingresados Según Nacionalidad Año 2011 .....	38
Tabla N° 11 Cantidad de Casos Ingresados Según Rango de Edad Año 2011.....	39
Tabla N° 12 Cantidad de Casos Ingresados Según Sexo Año 2011.....	39
Tabla N° 13 Cantidad de Casos Ingresados con Capacidades Especiales Año 2011 .....	40
Tabla N° 14 Cantidad de Casos Ingresados Según Población Indígena Año 2011 .....	41
Tabla N° 15 Cantidad de Casos Atendidos Tipo de Puesto para Funcionarios Judiciales Año 2011.....	43
Tabla N°16 Estadística Global 2011 Unidad de Protección a Víctimas y Testigos.....	56
Tabla N° 17 Detalle del Contenido Presupuestario por Partida Período 2011 .....	63
Tabla N° 18 Estimado Presupuestado de Costos para alquiler año 2012 .....	66
Tabla N° 19 Estimado de Costos Salarios y Remuneraciones por Puesto .....	83
Tabla N° 20 Ejecución Presupuestaria Salarios y Remuneraciones Años 2010 y 2011 .....	84



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Cantidad de Casos Ingresados por año .....	13
Gráfico N° 2 Casos Ingresados por Programa en el año 2011 .....	25
Gráfico N° 3 Cantidad de Acompañamientos Realizados Ambos Programas Año 2011 ....	42
Gráfico N° 4 Informes Técnicos a Nivel Nacional del año 2011.....	52
Gráfico N° 5 Resultado Informes Técnicos a Nivel Nacional del año 2011.....	53
Gráfico N° 6 Informe Técnico Realizados según Delito a Nivel Nacional año 2011 .....	54
Gráfico N° 7 Informe Técnico Realizados para Anticipo Jurisdiccional de Prueba año 2011.....	55
Gráfico N° 8 Asignación de Recursos Financieros de la OAPVD 2009 al 2012.....	61
Gráfico N° 9 Traslado de Recursos Diferentes IP's .....	64
Gráfico N° 10 Detalle Ejecución Gastos Variables 2011.....	78
Gráfico N° 11 Ayudas Económicas Comparativo del 2009 al 2011.....	82

## ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen N° 1 .....	10
-------------------	----



---

# I. INTRODUCCIÓN

---

La rendición de cuentas y la transparencia en la función pública, son dos componentes esenciales en todo estado democrático. La finalidad de la rendición de cuentas es la de explicar a la sociedad, las acciones realizadas y aceptarlas consecuencias de las mismas. La transparencia permite el escrutinio público de la información para que aquellos interesados puedan revisarla, analizarla y exigir cambios de estimarse necesario.

Por segundo año consecutivo y como parte de una cultura institucional del Poder Judicial y el Ministerio Público, la Oficina de Atención y Protección a la Víctima de Delito (OAPVD), asume la responsabilidad de rendir cuentas para reportar y explicar sus acciones, para transparentar su funcionamiento y someterse a la evaluación de la sociedad costarricense en general y de las personas víctimas de delito en particular.

Congruente con lo anterior el presente documento, tiene como objetivo, presentar información sobre las acciones y resultados de la labor realizada durante el año 2011 por parte de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, para reivindicar la posición de la víctima en el proceso penal.

Se presenta al lector una breve reseña de la evolución de la Oficina y el fortalecimiento que a través de los años se le ha brindado a nivel de recursos materiales, humanos y modificaciones legales. Además, se detalla la labor realizada en el ejercicio presupuestario del año anterior, presentando los logros alcanzados durante ese período, para finalmente concretar los principales objetivos fijados para los años próximos.



## II. ANTECEDENTES

La Oficina de Atención a la Víctima del Delito inicia sus funciones el 8 de mayo del año 2000, mediante acuerdo del Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión N° 95-99, celebrada el 30 de noviembre de 1999, artículo XXII. Esta Oficina depende directamente de la Fiscalía General y en sus orígenes se denominó Oficina de Información y Orientación a Víctimas de Delitos.

Desde sus orígenes el objetivo de la Oficina fue el evitar la revictimización o victimización secundaria de las personas que han sido víctimas de algún delito, mediante un trato más humano y con respeto a sus derechos a través del trabajo interdisciplinario en las áreas de asistencia legal, trabajo social y psicología.

Para lograr su propósito, en un inicio se plantearon tres objetivos de trabajo a saber:

- Disminuir la revictimización durante el proceso penal
- Brindar asistencia Interdisciplinaria
- Coordinar servicios Institucionales.

A partir del año 2004, se evidenció la necesidad de incorporar un servicio más amplio a cargo de la Oficina de Atención y Orientación a Víctimas, al incrementarse los casos en los que testigos, víctimas y funcionarios judiciales, recibían amenazas de muerte como consecuencia directa de su participación en el proceso penal.

En ese momento y como paliativo al problema, se firmó el acuerdo de cooperación número 24-CG-04 entre el Ministerio de Seguridad Pública y el Poder Judicial, a través del cual, se logró contar con un cuerpo policial a cargo de la Fuerza Pública, que brindaba la protección a víctimas, testigos y funcionarios judiciales.

En el año 2009, se promulgó la Ley 8720, Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal, instrumento jurídico que vino a regular



y reestructurar el servicio de atención y protección a víctimas y testigos que brindaba el Ministerio Público, creándose así, la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito.

Para el año 2010, la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito, contaba con un total de 95 plazas entre personal profesional y de apoyo, distribuidas de la siguiente manera: once profesionales en Derecho, once profesionales en Criminología, veintidós profesionales en Trabajo Social y veintitrés profesionales en Psicología.

Se inició un proceso de regionalización y descentralización del servicio que permitió consolidar la presencia de la OAPVD, en Limón, Guápiles, Liberia, Santa Cruz, Puntarenas, Heredia, San Carlos, Alajuela, Cartago, I Circuito Judicial de la Zona Sur (Pérez Zeledón), II Circuito Judicial de la Zona Sur (Ciudad Neily), Ciudad Judicial y I y II Circuito Judicial de San José y se apoya con personal profesional a la Fiscalía de Asuntos Indígenas; como se ilustra a continuación:

Imagen N° 1

Distribución Oficinas Regionales en Todo el País





Durante el proceso de reestructuración se ha mantenido el objetivo de crear al menos un binomio de profesionales psicólogos y trabajadores sociales, en todas aquellas oficinas donde se localice una Fiscalía Adjunta a nivel nacional, de modo que las víctimas y testigos cuenten con una atención integral desde el primer contacto con el proceso penal, para obtener víctimas empoderadas, conocedoras del proceso penal y en pleno ejercicio de sus derechos.

Sin embargo, los constantes recortes presupuestarios no han permitido cumplir la meta.

Los objetivos de reducir la revictimización en el proceso penal, el apoyo interdisciplinario y la articulación interinstitucional en pro de las víctimas se mantiene; se suman además con la promulgación de la Ley 8720, el de proteger los derechos de las víctimas, testigos y otros sujetos que intervienen en el proceso penal, así como regular el proceso de protección de las personas que puedan encontrarse en riesgo como consecuencia de su participación en el proceso penal.

Además, se visualiza a la oficina, como un elemento clave en el proceso de consolidar un sistema de justicia, transparente, eficiente y de resultados, para contribuir en la solución de conflictos sociales, pero manteniendo su accesibilidad y rostro humano.

Reflejo del esfuerzo que se ha realizado, en el año 2000 la Oficina de Orientación e Información a Víctimas, contaba con tres profesionales: un Fiscal coordinador, una Trabajadora Social y una profesional en el área de Psicología; quienes para su primer año atienden 300 casos de personas víctimas de algún tipo de delito. Es así, que para el siguiente año existe un crecimiento en la cantidad de casos atendidos pasando de 300 a 670 asuntos, lo que significó un aumento del 226%. Para el año 2008, se atendieron 1.909 casos, mostrando un incremento del 636% con relación al primer año de labores.

Con la aprobación de la Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, la Oficina de Atención y Protección a Víctima del Delito (OAPVD) en el año 2009 logra reforzar la labor en las ramas de Psicología y de Trabajo Social con la obtención de 11 plazas de Trabajador Social y 12 plazas en Psicología, que



fueron distribuidas a lo largo del país, que permitió ampliar la cobertura de esta oficina y aumentar en 25% la atención de los y las usuarias del sistema judicial.

Para el año 2010 se contó con 67 plazas operativas, lo que permitió que al finalizar ese año, se alcanzara la cantidad de 11.682 casos atendidos en los programas de atención y protección a cargo de la OAPVD, lo que significó una diferencia de 9.239 casos en comparación con año 2009.

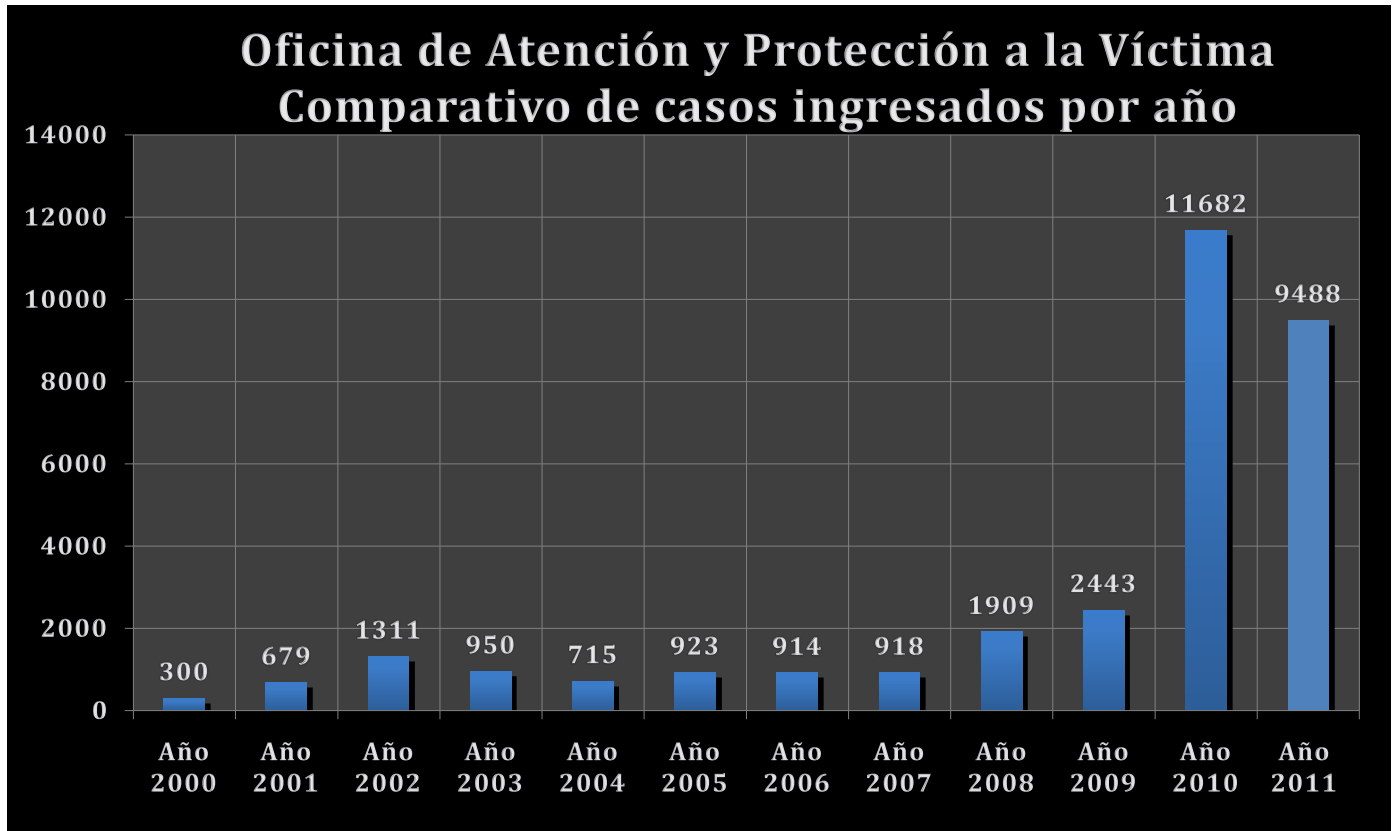
Lo anterior representó un aumento de 620 casos, es decir un 5% más, de la suma de todos los casos atendidos en los nueve años de existencia del servicio de atención a víctimas en el Ministerio Público.

En el siguiente gráfico se logra comparar con claridad, el incremento del servicio registrado durante los últimos once años.



Gráfico N° 1

Cantidad de Casos Ingresados por año



Fuente OAPVD 2011

Durante el año 2011, se atendió un total de 9.488 casos, lo que representó una disminución de un 23 % comparado con el año anterior en cuanto al ingreso de casos. Dentro de los aspectos que favorecieron la disminución en el ingreso, se encuentran las resoluciones de la Sala Constitucional número 17907-2010 del 27 de octubre del 2010, 18698-10 del 10 de noviembre de 2010 y la 1424-2011 del 4 de febrero de 2011, pronunciamientos que limitaban la protección procesal hasta la fase de juicio y que reconocían al imputado en el ejercicio de su derecho de defensa formal y material, conocer la identidad de los testigos que declaraban en su contra, lo que motivó una disminución de las referencias a los programas de Atención y Protección.



Otro factor que incidió en la disminución de los casos nuevos fueron los parámetros de ingreso que se establecieron, como por ejemplo el rechazo de las contravenciones y se redujo la tolerancia del programa de protección en cuanto al incumplimiento de los planes de protección por parte de las personas ingresadas al programa, para impedir el desborde de la capacidad de respuesta de la oficina, dado el incremento conocido en el año 2010.

Con estos antecedentes y teniendo un panorama claro en la labor actual de la Oficina, es procedente revisar los logros obtenidos en el año 2011, los cuales representaron un esfuerzo de la experiencia obtenida luego de la regionalización de la Oficina bajo la normativa de la Ley 8720.



## III. LOGROS AÑO 2011

Con la aprobación de la Ley 8720 a la OAPVD se le dotó de un mayor número de recursos económicos y humanos, lo que condujo a fortalecer los procedimientos de trabajo que se venían aplicando.

En el siguiente apartado se enlistan aquellos avances que se han logrado alcanzar, gracias al esfuerzo y apoyo del equipo de trabajo que conforma dicha oficina.

### A. ÁMBITO ADMINISTRATIVO.

En este apartado se desglosan todos los logros del área administrativa así como, de los Programas de Atención y Protección que tienen que ver con aspectos administrativos.

#### 1. Recursos Humanos

Esta es una sección del área administrativa en la que se gestionan las acciones para dotar, mantener y controlar el personal necesario para cumplir con los servicios que brinda la OAPVD.

##### ***a) Nombramientos electrónicos.***

Para agilizar el trámite de nombramientos interinos y evitar el atraso en el pago del salario de los y las funcionarias de la OAPVD, se solicitó a la Unidad Administración del Ministerio Público y al Departamento de Gestión Humana, los permisos necesarios para acceder al Sistema denominado: Proposición Electrónica de Nombramientos (PIN), el cual permite generar una proposición de nombramiento que luego es procesada por el Departamento de Gestión Humana para el desembolso del dinero.



***b) Proceso nombramientos en propiedad.***

Con el propósito de brindar estabilidad laboral a los funcionarios y funcionarias, se confeccionaron los perfiles laborales para cada uno de los puestos que se manejan dentro de la organización interna. Posteriormente se coordinó con Gestión Humana del Poder Judicial para realizar la convocatoria respectiva para concursar en propiedad para los diferentes puestos.

En diciembre del 2011 en una primera etapa, se llevó a cabo la apertura a concurso de los puestos administrativos, técnicos judiciales, conserjes y chóferes; la oferta fue publicada mediante el concurso 27-2011, fechado el 08 de diciembre, se puso a disposición de los participantes interesados, 19 puestos vacantes

Para el 2012, se tiene previsto concluir el proceso con el resto de funcionarios y funcionarias que ingresaron en el año 2010.

***c) Mejoras en perfiles profesionales.***

Luego de analizar detalladamente las tareas que el Departamento de Gestión Humana definiera para el puesto de Profesional en Derecho 2 de la OAPVD y revisar los años de experiencia solicitados para optar por una propiedad en los puestos de profesional 2 destinados para las especialidades de Psicología, Trabajo Social, y Criminología de la OAPVD, se propuso solicitar algunos cambios, a las tareas y tiempos definidos en los perfiles, ya que no estaban acordes a las necesidades del servicio brindado.

Se justificó lo correspondiente ante el Consejo de Personal del Departamento de Gestión Humana aprobando los cambios recomendados, y la creación en el Manual Descriptivo de la clase angosta denominada “Abogado en Atención y Protección de Víctimas y Testigos”; que permitirá tramitar en el 2012 los concursos para nombrar en propiedad al personal profesional en derecho.



**d) Auto cuidado.**

Debido a la naturaleza de las funciones que ejecuta el personal de ésta Oficina; en el Plan Anual Operativo 2011, se estableció como meta el desarrollo de talleres de auto cuidado que permitieran promocionar la salud física y mental del personal, otorgar protección a los equipos profesionales frente al desgaste emocional cotidiano y contribuir al desempeño laboral.

En apego al cumplimiento del objetivo planteado, la oficina participó del taller denominado “Estilos de Vida Saludable” el cual fue impartido por profesionales del Área de Salud Colectiva y Área de Deporte y Recreación de la Caja Costarricense del Seguro Social.

El citado taller se realizó 17 y 24 de junio y 01 de julio, y contó con la participación de 91 servidores judiciales lo que representa un 97% del equipo de trabajo.

Posteriormente, y con la ayuda de la profesional en Psicología la Licda. Jessica McDonald en fechas 27 de junio, 04, 18 y 26 de julio, se elaboro una muestra de un grupo de ocho funcionarios/as que participaron de un taller de Auto cuidado para promover la reflexión personal y grupal e incentivar la comunicación de equipo (Ver Anexo C).

Con el apoyo del Departamento de Gestión Humana en fechas 15, 17, 22 y 24 de noviembre, 01, 06 y 08 de diciembre, un grupo de 10 funcionarios tuvieron la oportunidad de participar del Taller de Recreación Laboral.

Es importante señalar que con la realización de los citados talleres también se procuró:

- Aumento en la seguridad y autoestima del personal.
- Prevención de enfermedades físicas.
- Mejora en el desempeño laboral.
- Disminución del Estrés.



***e) Manual de Procedimiento Área de Protección.***

Para unificar los procesos y definir las tareas de cada especialidad, el programa de protección se propuso para el 2011 la creación de un manual de procedimientos. Dicho instrumento fue elaborado y avalado por la jefatura en diciembre 2011.

Con el manual de procedimientos se logró conocer el funcionamiento del programa, la descripción de las funciones, ubicación, requerimientos y puestos responsables de la ejecución de cada tarea. Asimismo, se determinaron de forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Por otra parte, se contribuyó a la inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso. Esto fortalece la labor ya concluida en Protocolo del Programa de Atención en el año 2010, paralelizando los Programas y sus caracterizaciones.

***f) Fortalecimiento del Recurso Humano.***

Teniendo como eje la protección de la vida y la integridad física de las personas beneficiarias del programa, en el mes de diciembre del año 2010 la Oficina inició la labor coordinada de custodia de personas protegidas con un grupo de 8 agentes de Protección a cargo del Organismo de Investigación Judicial.

Al concluir el año 2011, se cuenta con 42 oficiales para ese fin, de las 110 plazas creadas desde el año 2010, si bien el número de agentes de protección resultan insuficientes y el proceso para la contratación del personal ha sido dificultoso, se ha logrado atender casos de alto riesgo a nivel nacional y con ello mejorar la prestación del servicio.



## 2. Control Interno

En este punto se analizan los logros relacionados con la política de control interno del Poder Judicial y los mecanismos instaurados por este despacho para cumplir con los principios de confidencialidad y protección.

### ***a) Fondo Especial Oficina de Atención y Protección.***

Para fortalecer lo referente al pago de ayudas económicas para víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, principalmente en horas y días no hábiles, en diciembre de 2010 fue aprobado el Reglamento para la Administración del Fondo Especial de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito.

A principios de enero del 2011 la oficina inició los trámites para la apertura de una cuenta bancaria que permitiera efectuar la emisión de cheques y asignación de tarjetas de débito institucionales.

La implementación del fondo especial se realizó por etapas, por lo que en el mes de mayo del 2011 se inició con la modalidad de adelantos de dinero a través de cheques, que permitieron a las oficinas regionales cancelar de forma inmediata las ayudas económicas. Para el mes de setiembre se comenzó con un plan piloto que permitió el uso de tarjetas de débito institucional, asignando tarjetas a las oficinas de Corredores, Pérez Zeledón, Limón, Santa Cruz y Cartago.

Luego de trabajar dos meses y notar el buen desempeño en el uso de las tarjetas, se incorporan al plan piloto en el mes de noviembre las oficinas de San Carlos, Goicoechea, Liberia y la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV).

Seguidamente en el mes de diciembre se incorporan las oficinas de Heredia, San Joaquín, Alajuela, Puntarenas y Guápiles, previéndose para el 2012 la asignación de tarjetas al personal de la sede central de San José.



La tarjeta institucional permite el pago de ayudas económicas, hospedajes, alimentación, víveres entre otros, por parte de los profesionales ubicados en cada una de las zonas del país, lo que permite un acceso a los recursos de forma rápida y eficaz, con lo que se beneficia a la persona usuaria.

### ***b) Aprobación Programa 950***

La Ley de Protección a Víctimas y Testigos, estableció dos actores institucionales claves para el éxito del programa a saber; el Ministerio Público a través de la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito y el Organismo de Investigación Judicial, a cargo de los agentes de protección, quienes para su funcionamiento cuentan con una fuente de financiamiento directo previsto en el artículo 13 de la ley supra citada.

Lo anterior, motivó que la Dirección Ejecutiva del Poder Judicial, junto con el Departamento de Planificación, solicitaran a la autoridad respectiva del Ministerio de Hacienda, que permitiera la creación de un programa presupuestario que posibilitaría diferenciar los recursos respecto de otras oficinas del Poder Judicial, que realizan funciones distintas al Servicio de Atención y Protección a Víctimas. La iniciativa fue acogida por dicho Ministerio según nota DGPN-0381-2011.

Luego de aprobarse la creación de un programa presupuestario para atender lo referente al Servicio de Atención y Protección a Víctima, la Institución proyectó comenzar a partir del año 2012 con dicho proyecto, denominándose Programa 950 y separando el presupuesto de la Oficina de Atención y Protección a Víctimas del Delito en el IP 62 y el presupuesto de los Agentes de Protección en el IP 69.

El procedimiento seguido, permitirá identificar con claridad los presupuestos asignadas por el Ministerio Público y el Organismo de Investigación Judicial para la protección de víctimas y testigos, así como la ejecución del mismo.



### ***c) Desarrollo del análisis y la Matriz FODA.***

A casi tres años de vigencia de la Ley 8720 y dos de la reestructuración de la OAPVD, se consideró oportuno aplicar un análisis FODA (Fortalezas, Amenazas, Debilidades, Oportunidades) que proporcionara la información necesaria para la gestión en la toma de decisiones, así como la generación de proyectos para el 2012.

Para desarrollar el análisis citado, se convocó al personal de la oficina de todo el país el día sábado 8 de octubre del 2011. El trabajo conjunto permitió ejecutar el FODA y además definir metas y objetivos dentro del Plan Anual Operativo 2012, a fin de enriquecer las fortalezas y oportunidades y combatir las debilidades y amenazas. (Ver Anexo A).

### ***d) Asignación de Coordinadores en Zonas Regionales.***

A pesar de que la OAPVD no cuenta con plazas de coordinación propiamente dichas, para garantizar un servicio público de calidad y uniformar las políticas en el tema, se consideró idóneo designar en aquellas sedes donde el equipo está conformado por más de tres profesionales a un (a) coordinador (a), a fin de ejercer el liderazgo del grupo.

Dentro de la función de los y las coordinadores (ras) está: el control de asistencia, realizar reuniones trimestrales con la jefatura, resolver conflictos internos detectados de los equipos como: cargas de trabajo, distribución de expedientes, promocionar los servicios de la Oficina con los usuarios internos y externos, sin perjuicio de otras sesiones de trabajo con fiscales y fiscalas, personal del Organismo de Investigación Judicial, jueces y juezas, instituciones del Estado y no gubernamentales.



Algunos temas destacados dentro de las reuniones de coordinadores son:

- Análisis y mejoras al formulario para personas privadas de libertad.
- Análisis y mejoras al formulario para víctimas de trata.
- Análisis y modificación al instrumento de entrevista de protección.
- Unificación de modelo de trabajo en área de protección.

#### ***e) Reuniones por disciplinas.***

Con el objetivo de intercambiar conocimiento y aportar nuevas ideas para la mejora en los procedimientos establecidos en cada una de las tareas de su disciplina, los profesionales en Psicología, Trabajo Social, Criminología y Derecho optaron por reunirse a partir del 2011 al menos una vez por semestre.

Esos encuentros sin duda permiten fortalecer cada uno de los programas de atención y protección, definiendo metas y proyectos, entre los que destacan:

Profesionales en Derecho:

- Creación de un control de historial procesal: Dicho instrumento permite conocer el estado actual de la causa penal.
- Diseño de una hoja de seguimiento más eficiente y funcional para los asuntos legales.
- Elaboración de una hoja de seguimiento y acompañamientos, la cual funciona como aporte a otras disciplinas, su diseño permite que sea utilizado por cualquier disciplina al momento de consultar el historial legal.
- Creación de una hoja de índice similar al utilizado en materia penal, pero adaptado a las necesidades del programa de protección, con el fin de poder ubicar con prontitud la información dentro del expediente.



Profesionales en Trabajo Social:

- Revisión y Rediseño de los instrumentos de Intervención elaborados para Atención y Protección, enfoque generado específicamente para trabajo social.
- Medición de los alcances del área de Trabajo Social: A través de la aplicación de un FODA los profesionales de Trabajo Social establecieron nuevos propósitos para el 2012.
- Revisión y rediseño del Protocolo de Trabajo Social.
- Análisis de las visitas y programas aplicados a las poblaciones indígenas.
- Definición de factores de riesgo social para el abordaje de casos.

Profesionales en Psicología:

- Medición de las Fortalezas, limitaciones, oportunidades y riesgos del ejercicio de la Psicología en la OAPVD.
- Utilización de Pruebas Psicológicas en Casos de Protección.
- Análisis del Auto cuidado.
- Criterios de finalización del tratamiento psicoterapéutico.
- Rol profesional en psicología de la OAPVD y sus funciones.

Profesionales en Criminología:

- Revisión y adaptación de instrumentos de Intervención elaborados para Atención y Protección, enfoque generado específicamente para el área criminológica.
- Estudio de medidas de seguridad de los hoteles, casas, albergues y demás inmuebles utilizados para resguardar parcialmente una víctima o testigo.



### **3. Infraestructura.**

En este punto se explican las mejoras y gestiones que realiza la OAPVD para tener un espacio adecuado, útil y confortable tanto para las víctimas y testigos como para los funcionarios.

#### ***a) Nuevos Locales.***

Para el 2011 se logró ejecutar la contratación en arriendo de un Edificio en Pavas, espacio que permitió albergar la Plataforma Integrada de Servicio de Atención a Víctimas (PISAV), y se realizó la búsqueda de otros inmuebles en todo el país, como se explicará con detalle en el Capítulo IV de Ejecución Presupuestaria, apartado B punto 3 sobre Alquileres.

#### ***b) Mejora en Condiciones laborales.***

En procura de enriquecer la calidad del servicio, en el 2011 se instalaron equipos de aire acondicionado en las Oficinas de Atención y Protección ubicadas en Puntarenas, Pérez Zeledón y Guápiles.

### **4. Datos Estadísticos.**

Los datos estadísticos es un medio que utiliza la Jefatura de la OAPVD para poder tomar decisiones objetivas en cuanto al rumbo del servicio de calidad que se debe brindar. A continuación se expone ese análisis del año 2011.

#### ***a) Datos Generales***

Durante el año 2011, ingresaron a la OAPVD un total de 9.488 casos, distribuidos según programa como se muestra en la gráfica siguiente:

Gráfico N° 2

Casos Ingresados por Programa en el año 2011



Fuente OAPVD 2011

De conformidad con los criterios de ingreso por programa, se concluye que en 3.937 casos las personas presentaron algún tipo de riesgo para su vida o integridad, como consecuencia de su participación en un proceso penal, lo que motivó la valoración por parte de los equipos técnicos. Así también, en 5.551 casos fue necesario brindar los servicios del Programa de Atención por tener necesidades diversas como atención psicológica, asesoría legal o movilización de recursos.

En el siguiente cuadro se presentan los datos estadísticos identificados por provincia y programa:



Tabla N° 1

Casos Por Programa según provincia Año 2011

Programa Atención			Programa Protección		
Provincia	Cantidad de casos	%	Oficina	Cantidad de casos	%
San José	2286	41%	San José	2135	54%
Alajuela	885	16%	Alajuela	417	11%
Cartago	191	3%	Cartago	84	2%
Heredia	566	10%	Heredia	254	6%
Guanacaste	744	13%	Guanacaste	314	8%
Puntarenas	213	4%	Puntarenas	275	7%
Limón	666	12%	Limón	458	12%
<b>Total</b>	<b>5551</b>		<b>Total</b>	<b>3937</b>	

Fuente OAPVD 2011

Cuando se analiza por provincia los casos ingresados, se puede concluir que el mayor porcentaje de casos atendidos en ambos programas proviene de la Provincia de San José, con un 41% en el programa de atención y un 54% en el área de protección, en segundo lugar la provincia de Limón con un 12 % en casos remitidos para Protección y en el Programa de Atención la Provincia de Alajuela con un 16 %.

En el siguiente cuadro se presenta la misma información pero segregada por cada una de las 13 oficinas regionales, lo que permite identificar la demanda del servicio según la zona geográfica y cada uno de los programas.



Tabla N° 2

Casos Por Programa según Oficina Regional Año 2011

Programa de Protección		Programa de Atención	
Oficina	Casos	Oficina	Casos
Sede Central	1.352	Sede Central	1.202
II Circuito S.J.	516	II Circuito S.J.	225
I Circuito Judicial Alajuela	280	I Circuito Judicial Alajuela	578
I Circuito Zona Sur	265	I Circuito Zona Sur	219
I Circuito Jud. I Zona Atlántica (Limón)	261	I Circuito Jud. I Zona Atlántica (Limón)	372
I Circuito Judicial Heredia	204	I Circuito Judicial Heredia	372
II Circuito Jud. Zona Atlántica (Guápiles)	197	II Circuito Jud. Zona Atlántica (Guápiles)	294
I Circuito Judicial (Liberia)	174	I Circuito Judicial (Liberia)	372
II Circuito Zona Sur (Corredores)	150	II Circuito Zona Sur (Corredores)	51
II Circuito Judicial ( Santa Cruz)	140	II Circuito Judicial ( Santa Cruz)	372
II Circuito Judicial Alajuela( San Carlos)	137	II Circuito Judicial Alajuela( San Carlos)	307
I Circuito Judicial Puntarenas	125	I Circuito Judicial Puntarenas	162
I Circuito Judicial Cartago	84	I Circuito Judicial Cartago	191
I Circuito Jud. Heredia (Ciudad. Judicial)	50	I Circuito Jud. Heredia (Ciudad. Judicial)	194
PISAV Pavas	2	PISAV Pavas	8
I Circuito S.J	0	I Circuito S.J	632
<b>Total</b>	<b>3.937</b>	<b>Total</b>	<b>5.551</b>

Fuente OAPVD 2011



El detalle por tipo de delito por el cual fueron referidas las personas a los diversos programas se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 3

Delitos con mayor ingreso Programa de Protección año 2011

<b>Delito</b>	<b>Protección</b>
Amenazas	655
Agresión con arma	438
Robos	397
Homicidio	339
Tentativa de Homicidio	184
Lesiones	142
Violación	125
Abuso Sexual	74
Daños	66
Desobediencia a la autoridad	54
<b>Total</b>	<b>2.774</b>

Fuente OAPVD 2011

De la información anteriormente presentada podemos extraer que la gran mayoría de casos que ingresan a la OAPVD son por lesionar bienes jurídicos como la vida o integridad física de la víctima, testigos y/o de sus familiares. El delito de amenazas se mantiene al igual que el año anterior en el primer lugar de remisión de personas al Programa de Protección

Cuando se analizan los diez delitos más comunes por los que se ingresa al programa de atención, figuran los delitos sexuales, los cuales demandan mayoritariamente los servicios de asistencia psicosocial y asesoría legal.



Tabla N° 4

Delitos con mayor ingreso al Programa de Atención para el año 2011

<b>Delito</b>	<b>Atención</b>
Violación	493
Abuso Sexual	463
Amenazas	377
Agresión con arma	321
Robos	273
Lesiones	204
Homicidio	150
Desobediencia a la autoridad	110
Daños	90
Tent. de homicidio	79
<b>Total</b>	<b>2.560</b>

Fuente OAPVD 2011

En los casos de delitos sexuales la oficina se aboca a la atención de víctimas mayores de edad y a los parientes hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad, de los menores de edad que han sido víctimas de este delito, ya que por la competencia dada en la Ley 8720, las víctimas menores de edad son atendidos por equipos especializados del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial.

La información que se muestra en la tabla a continuación permite conocer las variables que motivan la exclusión de las personas que ingresan a los Programas de Protección y Atención.



Tabla N° 5

Cantidad de Casos Cerrados Programa de Protección Según el Motivo para el año 2011

Motivo de cierre	Total
Archivo Administrativo	1.452
Traslado a otra oficina o área	589
Otra circunstancia razonable	586
Incumplir obligaciones o deberes	501
Desaparición del riesgo	394
Desestimación en sede penal	88
Renuncia de la persona protegida	82
Falta de interés manifiesto de la víctima	45
Sobreseimiento en sede penal	44
Archivo fiscal	23
Conducta que contravenga las medidas	22
Negativa injustificada de colaborar	14
No localización de la víctima	12
Acumulación de causas	3
Muerte de la persona protegida	2
Proporcionar información falsa	1
<b>Total</b>	<b>3.858</b>

Fuente OAPVD 2011

Referente al programa de protección es oportuno realizar tres acotaciones con relación a las causales de exclusión, la primera de ellas es que el programa de protección es voluntario, partiendo de la máxima “de que no se puede proteger a quien no quiere ser protegido” (Art. 12 inciso d) punto 6, Ley 8720).

Cuando la persona protegida no acepta el plan de protección propuesto por el equipo técnico evaluador se imposibilita su incorporación al programa de protección procediendo al “cierre administrativo”.



En las variables de “traslado a otra oficina o área, se cuantifican los casos que son remitidos al programa de atención, así como los casos que son referidos a otras oficinas regionales.

Con respecto a los casos de protección el traslado obedece a la política de la Oficina es que el expediente de protección se ubique en la sede más cercana a la residencia de la persona protegida, con la finalidad de facilitar las coordinaciones institucionales, así como la atención que se brinda en las distintas citas a las que comparece el o la víctima o testigo.

La variable de “Otra circunstancia razonable”, está relacionado con los deberes de las personas protegidas previstas en el artículo 10 de la Ley 8720, por ejemplo violentar el principio de confidencialidad del programa, utilización del programa para beneficios indebidos, principalmente a nivel económico, no someterse a pruebas técnicas requeridas para el desarrollo de la estrategia de protección, irrespeto al personal encargado de la custodia, entre otras.

Si bien estadísticamente la muerte de personas protegidas representa un 0,02% del total de casos ingresados en todo el año 2011; es lo cierto que estos lamentables sucesos, han implicado la muerte de dos seres humanos, mientras se encontraban en el Programa de Protección. El primero de los casos el expediente 10-000956-042-PPT, correspondiente a la muerte de una mujer de 45 años, que se dio en la zona de La Carpio, determinando la investigación policial que el fallecimiento de la protegida no obedeció a los hechos por los cuales se le estaba brindando protección, si no, a otros eventos violentos y circunstanciales.

El segundo caso 11-000016-412-PPT se trató de un conflicto intrafamiliar en el que la persona protegida era un varón de 60 años, que irrespetó el plan de protección de reubicación, asistiendo a la zona de riesgo ubicada en Villareal de Santa Cruz, donde fue ultimado por su hermano.



En cuanto a las causales de cierre de los expedientes del programa de atención, éstas se cuantifican por área de intervención, en el entendido de que una persona referida puede participar de tres áreas de intervención a saber; psicología, trabajo social y asesoría legal.

La división de los servicios se debe a que éstos tienen tiempos de finalización diversos, por ejemplo la referencia en el área de trabajo social, a una institución como el IMAS, puede constituir una única intervención, en tanto la asesoría legal puede darse durante todo el tiempo que dura el proceso penal.

En el área psicológica se trabaja bajo la modalidad de psicoterapia breve, que implica de 8 a 12 sesiones o el cumplimiento de los objetivos terapéuticos.

A continuación se detallan con mayor claridad, los casos cerrados en este Programa para el año 2011:



Tabla N° 6

Cantidad de Casos Cerrados Programa de Atención año 2011

Motivo	Psicología	Trabajo Social	Área Legal
1-Falta de interés víctima	1459	802	294
2-Abandono de la víctima a la intervención	116	74	0
3-No localización de la víctima	79	40	13
4-Referencia a otra institución	43	63	0
5-Acompañamiento	133	112	2
6- Archivo proceso penal	525	456	336
7-Fin intervención profesional	382	345	18
8-Recibe terapia externa	63	10	0
9-Traslado a otra oficina o programa	311	284	41
10-Desestimación en sede penal	80	59	37
11-Sobreseimiento en sede penal	42	41	31
12-Archivo fiscal	16	20	4
13-Acumulación de casos	4	1	3
14-Otra circunstancia razonable	352	197	339
<b>Total</b>	<b>3.605</b>	<b>2.504</b>	<b>1.118</b>

Fuente OAPVD 2011

En el caso del programa de atención, los motivos de cierre de los expedientes, están relacionados con los mecanismos previstos en los protocolos.

Como se desprende del cuadro, existe un alto índice de causas de cierre en el área de psicología por desinterés de la víctima al proceso terapéutico, lo mismo ocurre en el área de trabajo social.

Se visualiza como principales causales el desplazamiento a citas por parte de las personas usuarias y el distanciamiento entre una cita a otra, por lo que pierden el interés



en el abordaje psicológico, problema que se incrementará conforme el aumento del número de víctimas y/o testigos en el programa.

En la variable de “referencia a otra institución” se contabilizan aquellos casos en donde el servicio requerido por la persona atendida, se limita a una referencia, sin que requiera intervenciones posteriores por parte de la oficina, en tanto el ítem de “acompañamiento”, refleja la labor que se realiza en los casos donde los despachos judiciales en el área penal o las personas referidas en forma inmediata, requieren soporte o contención en crisis, o para diligencias judiciales con usuarios que no participan con anterioridad del programa.

El indicador de “otras circunstancias razonables” para el área de atención, contabiliza aspectos relativos a la no ubicación o identificación de necesidades por las cuales fue remitida la persona al programa, por ejemplo, se remite al área de trabajo social para canalizar ayudas económicas de instituciones, sin embargo, luego del abordaje técnico se determina que no es necesaria tal ayuda, o en casos de atención psicológica se determina que la persona no requiere del abordaje.

#### ***b) Poblaciones en condición de vulnerabilidad***

La población víctima de delitos es por sí, una población vulnerable, sin embargo, por la naturaleza del servicio que brinda la OAPVD se traslapa otras poblaciones vulnerabilizadas como niños, niñas y adolescentes, pueblos indígenas, mujeres, Persona Adulto Mayor, víctimas de trata, personas con Capacidades Diferentes.

En el segmento de víctimas por género se contempla la siguiente información:



Tabla N° 7

Casos ingresados por delitos relacionados con Violencia Doméstica Nivel Nacional para el año  
2011

	<b>Protección</b>	<b>Atención</b>
Casos Ingresados	29	251

Fuente OAPVD 2011

Es importante señalar que de conformidad con la Ley 8720, artículo 6. inciso h estos 280 casos no son población meta de la oficina, al no participar de un proceso penal, sin embargo, dada la urgencia y necesidad de este tipo de víctimas, se les brinda la atención primaria, principalmente en días y horas no hábiles para posteriormente ser referidas a los equipos de atención del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, para su seguimiento en los procesos que se tramitan en los Juzgados de Violencia Doméstica.

En materia de Ley de Penalización de la Violencia Contra las Mujeres se registra un ingreso de 1012 casos en el Programa de Atención y 341 en el Programa de Protección, desglosados por mes de la siguiente manera:



Tabla N° 8

Cantidad de Casos Entrados por Delito Ley de Penalización a la Violencia Contra la Mujer Nivel Nacional para el año 2011

Mes	Protección	Atención
Enero	24	84
Febrero	22	88
Marzo	34	67
Abril	15	56
Mayo	35	72
Junio	40	70
Julio	24	44
Agosto	33	104
Setiembre	28	117
Octubre	24	117
Noviembre	32	105
Diciembre	30	88
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>1.012</b>

Fuente OAPVD 2011

Del total de casos ingresados en el programa de protección los delitos de la ley de Penalización corresponde un 9 %, y en atención a un 18%.

Otra de las poblaciones consideradas en condición de vulnerabilidad, son las víctimas del delito de trata, es importante señalar que la OAPVD es parte de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y de Trata de Personas y del Equipo de Respuesta Inmediata (E.R.I), durante el año 2011 se atendieron 13 víctimas sobrevivientes de delitos relacionados con trata de personas en sus diferentes modalidades.



Tabla N° 9

Casos Ingresados Delitos de Trata de Personas Año 2011

Delito	Protección	Atención
Trata	12	1

Fuente OAPVD 2011

Es importante señalar que en el año 2011 con relación al 2010, se dio una disminución de un 84% en el ingreso de casos a la OAPVD. Uno de los elementos a considerar es que en el año 2010 se atendió un caso de trata laboral en el cual se rescataron 46 personas en el mes de abril.

La particularidad del delito de tráfico de personas radica en la atención integral que se le brinda a las víctimas rescatadas por parte de la OAPVD, por cuanto se debe de realizar la valoración de riesgo en cada caso, diseño de una estrategia de protección y seguridad, brindar alojamiento seguro, atención de necesidades de salud y contención psicológica, coordinación y acompañamiento con los actores judiciales para la toma de denuncias, anticipos, reconocimiento físicos, etc.

Adicionalmente la coordinación con Embajadas y Consulados de los países de origen de cada víctima para coordinar documentación migratoria en aquellos casos que fue necesario y el retorno seguro a sus respectivos países; todas estas actuaciones de la mano de la Organización Internacional para las Migraciones (O.I.M) y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).

A continuación se ilustran las variables demográficas de otras nacionalidades que son atendidas por la OAPVD:



Tabla N° 10

Cantidad de casos ingresados Según Nacionalidad Año 2011

<b>Nacionalidad</b>	<b>Cantidad</b>
Costarricense	5.836
Nicaragüense	831
Colombiano	35
Panameño	17
Otra	112
Desconocido	201
<b>Total</b>	<b>7.032</b>

Fuente OAPVD 2011

En el caso de la variable “desconocido”, se justifica por cuanto en 144 casos las personas fueron referidas a la oficina mediante el uso de un formulario, sin que se lograra la localización de las víctimas o a pesar de haberse localizado no quisieron presentarse a la valoración inicial, en 57 casos obedece a que la víctima en el momento del abordaje no se encuentra en condiciones de brindar alguna de la información, por ejemplo casos de atención en crisis, también se dan supuestos donde la persona se niega a brindar la información por el temor infundado de que su origen le puede perjudicar en la gestión que pretende realizar.



Tabla N° 11

Cantidad de Casos Ingresados Según Rango de Edad Año 2011

Rango de Edad	Cantidad
Menor de 12	123
De 12 a 14	227
De 15 a 17	466
De 18 a 34	3.136
De 35 a 49	1739
De 50 a 64	615
De 65 o más	213
Desconocido	513
<b>Total</b>	<b>7.032</b>

Fuente OAPVD 2011

Del cuadro anterior podemos resaltar la cantidad de Personas Menores de Edad (menores de 18 años) atendidas, las cuales alcanzan la suma de 816 personas, además de 213 Personas Adultas Mayores, que merecen un trato diferenciado. Es importante señalar que por disposición legal contenida en el artículo 6 inciso k de la Ley 8720, las personas menores de edad víctimas de delitos sexuales no son una población meta de la OAPVD, ya que son atendidas por el Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial.

Tabla N° 12

Cantidad de Casos Ingresados Según Sexo Año 2011

Sexo	Cantidad
Masculino	2.398
Femenino	4.634
<b>Total</b>	<b>7.032</b>

Fuente OAPVD 2011

Es conveniente hacer la aclaración que la suma total de personas por éste indicador es de 7.032, considerando que el total de ingresos fue de 9.488 casos en el año 2011, existe



una diferencia de 2.456 registros, lo cual se justifica porque una misma persona puede recibir varios servicios por ejemplo, asesoría legal, atención psicológica y trabajo social, con el afán de no duplicar la información demográfica, el registro se realiza en un único expediente, lo mismo ocurre cuando una persona es excluida por desaparición de riesgo y éste se activa posteriormente.

Tabla N° 13

Cantidad de Casos Ingresados con Capacidades Especiales Año 2011

Capacidad Especial	Cantidad
Si	315
No	6.235
Desconocido	482
<b>Total</b>	<b>7.032</b>

Fuente OAPVD 2011

Con respecto a Personas con Capacidades Especiales, la oficina ha mantenido su interés en garantizar el acceso apropiado y adecuado a sus necesidades. Por lo que, se visualiza este tipo de población a nivel estadístico, además se ha recibido capacitación por parte de Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE) para mejorar la atención a esta población.



Tabla N° 14

Cantidad de Casos Ingresados Según Población Indígena Año 2011

<b>Población Indígena atendida</b>	<b>Cantidad</b>
Cabécar	11
Bribri	18
Huetar	1
Boruca	1
Térraba	7
Maleku	0
Chorotega	0
Ngöbe	1
<b>Total</b>	<b>39</b>

Fuente OAPVD 2011

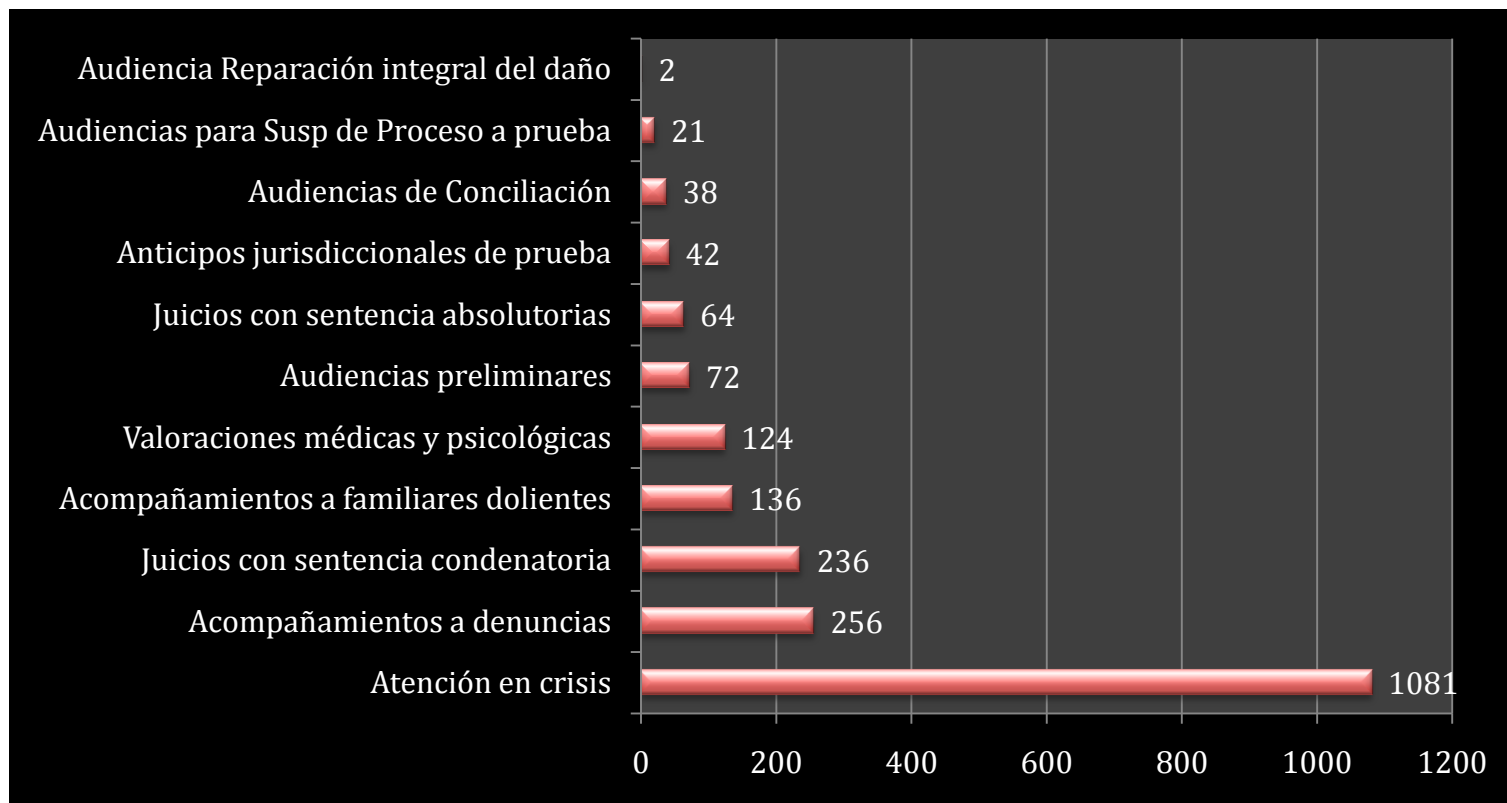
La OAPVD ha destinado personal en las áreas de psicología, trabajo social y derecho, para que se desplacen a las zonas del país, donde existen poblaciones indígenas que requieran el servicio, esto ha formado parte de la labor que se realiza en conjunto con la Fiscalía de Asuntos Indígenas, con el propósito de facilitar el acceso a la justicia y la permanencia de éstas poblaciones en el proceso penal. El esfuerzo ha permitido aumentar en un 26 % la población indígena atendida entre el año 2010 y 2011.

Como otra de las funciones diligenciadas por la oficina, se encuentran los acompañamientos a distintas diligencias judiciales según se expone en la siguiente tabla:



Gráfico N° 3

Cantidad de Acompañamientos Realizados Ambos Programas Año 2011



Fuente OAPVD 2011

En el año 2011, se realizaron 2072 acompañamientos en distintas diligencias judiciales con el objetivo de facilitar la participación de la víctima en el proceso penal evitando la revictimización y buscando su empoderamiento.

Importante resaltar que la OAPVD acompañó 300 personas a debates a nivel nacional, lográndose en 236 de ellos con una sentencia condenatoria y en 64 el dictado de una sentencia absolutoria, también en virtud de la asesoría y empoderamiento realizado por el personal de la oficina, se logró que 256 personas que pensaban no formular la denuncia penal, revirtieran su decisión. En 1081 casos en todo el territorio nacional se presentaron personas que requirieron atención en crisis las cuales fueron abordadas y estabilizadas por los equipos de la oficina.



Una parte de la población atendida en el programa de protección de la OAPVD, lo constituyen los funcionarios y funcionarias judiciales, que con ocasión a la función pública que desempeñan, reciben amenazas de muerte o de causarles algún perjuicio a su integridad física.

Tabla N° 15

Cantidad de Casos Atendidos Tipo de Puesto para Funcionarios Judiciales Año 2011

<b>Tipo de Puesto</b>	<b>Cantidad</b>
Investigadores	4
Jueces	4
Fiscales	8
<b>Total</b>	<b>16</b>

Fuente OAPVD 2011

En el año 2011 hubo una reducción de casi un 50% con relación al año anterior de las causas en donde figuraban como personas protegidas funcionarios judiciales. Particularmente fue significativa la reducción en la cantidad de fiscales protegidos en un 162 %.



## B. DESARROLLO DE PROYECTOS.

En procura de mejorar el acceso a la justicia para las víctimas de delito, así como reivindicar sus derechos frente a la administración de justicia y las otras partes del proceso penal, la OAPVD ha realizado esfuerzos por participar activamente en distintos proyectos institucionales a nivel nacional e internacional que tiene como norte mejorar la atención y el servicio a las víctimas de delitos, así, como el reconocimiento de sus derechos.

Inicia el Ministerio Público, a través de la Oficina de Atención y Protección a las víctimas de delito, un abordaje único en su especie a nivel nacional y pionero a nivel internacional al asumir la OAPVD la atención de ofensores de violencia doméstica entendiendo que la atención del ofensor es un mecanismo de protección para las víctimas, principalmente mujeres y niños. En la medida que el ofensor pueda recibir un abordaje que le permita contenerse, se disminuye el riesgo para las víctimas.

En el plano internacional, dos proyectos resultan de especial interés, ambos presentados en el contexto de la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana, el foro reúne a todos los Presidentes de las Poderes Judiciales y Cortes a nivel de Iberoamérica, cuyos pronunciamientos repercuten en muchos ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales, a modo de ejemplo, las 100 Reglas de Brasilia para el acceso de la Justicia, de gran reconocimiento y aplicación en nuestro país, es un hijo de la Cumbre Judicial.

Los proyectos presentados a nivel de Cumbre Judicial se identifican con la Plataforma Integrada de Servicios a las Víctimas de Delitos (PISAV) y la Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas, en ambos proyectos se contó con la participación y aporte entre otros, de los representantes de Paraguay, España, México, Nicaragua, Costa Rica, Venezuela, es rescatable que de entre los actores costarricenses en el proyecto se encuentra ASOPAZ, quien en el taller preparatorio realizado en Costa Rica tuvo una activa participación.



Otro proyecto fundamental, resulta ser el modelo de justicia restaurativa, el cual plantea una verdadera alternativa para que las víctimas tomen una posición activa y empoderada en la forma en que se soluciona el conflicto causado por la comisión del delito, en un entorno de igualdad, respeto y libre de temor. Podrá así, la víctima plantear los términos y condiciones en que estima puede su conflicto ser solucionado, bajo los principios de la justicia restaurativa

### **1. Programa de atención a Ofensores como una modalidad de Protección para Víctimas de Violencia Doméstica.**

Por iniciativa de la Fiscalía General y en razón de los altos índices de reincidencia en el ámbito de la Violencia Doméstica e Intrafamiliar, la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito, elaboró un proyecto para la atención de Ofensores Domésticos en los casos de Ley de Penalización de Violencia contra la Mujer; en el tanto se constituye en una medida para la protección integral de la Víctimas de este delito.

Se diseña un modelo dirigido, inicialmente, a la atención de ofensores de menor riesgo y quienes podrían ser referidos por la Fiscalía General, Defensa Pública, Fiscalía Especializada de Delitos Sexuales y Violencia Doméstica, Asociaciones de Víctimas y la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito.

El modelo diseñado, como complemento a las medidas extra-procesales del Programa de Protección a Víctimas, consta de una primera etapa de Atención Individual y una segunda etapa de trabajo en grupo con una duración de 12 sesiones.

Esto implica el diseño de material para el desarrollo de las sesiones, instrumentos de evaluación y referencia y capacitaciones para el personal específico para este proyecto. La implementación a nivel operativo del proyecto se vislumbra para el segundo cuatrimestre del año 2012.



## 2. Plataforma Integrada de Servicios a Víctimas de Delito.

En el marco de la XVI Cumbre Judicial iberoamericana, se consideró importante impulsar el desarrollo de un proyecto dirigido a fortalecer la confianza de la ciudadanía en el sistema judicial a través de acciones que garanticen el respeto a los derechos de las personas víctimas de delitos, con ese fin la Vicepresidenta de la Corte Suprema de Justicia, Magistrada Zarela Villanueva Monge, la Secretaría de Género del Poder Judicial y el Ministerio Público, a través de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, trabajaron en la formulación de un proyecto piloto que incorporara un modelo de servicio diferenciado, de fácil acceso, humanizado, sensibilizado y preocupado por el mejoramiento continuo.

El proyecto denominado “Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima” (PISAV) pretende minimizar el impacto emocional, personal y del entorno que sufre la víctima del delito. La idea fundamental es modificar una parte de la estructura interna de la administración de justicia, que reúna los servicios que se les prestan a las víctimas, centralizarlos procurando evitar la repetición de actuaciones que revictimicen, así como una tramitación expedita y oportuna.

La visión de la Plataforma consiste en que con solo la presencia de la víctima, desplegar todo el apoyo integral tanto en la parte jurisdiccional a nivel de pensiones alimentarias y violencia doméstica, como en los servicios auxiliares de la administración de justicia, tales como defensa pública en materia de pensión alimentaria y representación legal en procesos de familia, fiscalía, peritajes en las áreas de medicina forense y el Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, así como atención y protección psicosocial a cargo de la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito.

Con esta plataforma, se pretende evitar el traslado de la víctima a diferentes instancias judiciales y en una segunda etapa del proyecto, incorporar servicios que prestan otras Instituciones públicas y privadas, para brindar una respuesta estatal única creando las facilidades y coordinaciones, ubicando en la medida de lo posible todos los servicios en un mismo espacio físico.



La Oficina de Atención y Protección a la Víctima de Delito, junto con otros actores institucionales tiene una importante participación en la puesta en marcha y supervisión del plan, aportando recursos como el pago de alquiler y otros equipamientos, un binomio compuesto por trabajadora social y psicóloga destacados de forma permanente en la PISAV.

El proyecto inició formalmente la atención al público, en la zona de Pavas, el día 5 diciembre de 2011.

### **3. Carta Iberoamericana de Derechos a Víctimas de Delito.**

Nuestro país, en el marco de la Cumbre Judicial Iberoamericana número XVI, presentó el proyecto denominado Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas de Delito, con la finalidad de garantizar y hacer efectivos los derechos de las víctimas de delitos de manera integral durante todos los estadios del proceso y la reparación del daño causado; sin discriminación de ningún tipo, en todos sus contactos con cualquier autoridad pública, servicio de apoyo a las víctimas o servicio de justicia.

El proyecto presentado a nivel internacional por la Magistrada Zarela Villanueva Monge, la Secretaría de Género y la Oficina de Atención y Protección a la Víctima de Delito del Ministerio Público, reconoce que las víctimas de delitos, cuentan hoy con distintos niveles de protección y apoyo, pero que la realidad iberoamericana sigue evidenciando obstáculos para que accedan al sistema judicial y obtener de él una respuesta efectiva.

El trato revictimizante que con frecuencia reciben las víctimas, sumado a los retrasos injustificados en las investigaciones de los delitos, la no realización de pruebas claves para lograr la identificación de los responsables, la poca credibilidad hacia su testimonio, interrogatorios culpabilizadores, minimización de la gravedad de la agresión así como la resistencia a conceder órdenes de protección, son ejemplo de ello. Hasta ahora, la participación y las necesidades de las víctimas no son consideradas de manera integral por los sistemas judiciales nacionales. A pesar, de las importantes reformas procesales



para la tutela de los derechos de las víctimas el proceso penal, aún, está lejos de garantizar un verdadero equilibrio entre las partes, con detrimento de los derechos de las víctimas de delitos, la participación en el proceso penal no puede convertirse en un factor adicional de vulnerabilidad para la víctima.

Sin duda, los hechos delictivos ocasionan una lesión a la sociedad, pero también tienen un efecto concreto en las personas y en sus familias. Por ende, reconocer esa situación de las víctimas, identificar y darle respuesta a sus necesidades es un tema vinculado a los derechos fundamentales y forma parte de la construcción de una sociedad justa y equilibrada. La dignidad y el respeto de la víctima, igual que la de la persona acusada, deben hacerse efectivos para lograr un verdadero equilibrio procesal de las partes.

La elaboración de una Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas de Delitos, es una propuesta apoyada desde la Oficina de Atención y Protección a la Víctima de delitos, que busca generar a nivel iberoamericano una conciencia de la desigualdad en que aún se encuentran las víctimas con relación a otras partes del proceso, es una respuesta axiológica que busca concienciar a los y las funcionarias de la administración de justicia sobre los derechos de las víctimas y la importancia de su respeto.

#### **4. Justicia Restaurativa.**

La Justicia Restaurativa se propone como una alternativa que responde a un cambio de paradigma que se viene gestando en la normativa internacional, para resolver conflictos dentro del sistema penal. Tiene su origen en la búsqueda de soluciones a los conflictos sociales, lo que a través del Derecho Penal pretende alcanzar soluciones a la delincuencia. El Ministerio Público costarricense orientó sus políticas de persecución, posibilitando la aplicación de los medios alternos para la solución de conflictos en los casos de aplicación del criterio de oportunidad por insignificancia, determinando que éste es un instrumento efectivo para el logro de la Justicia Restaurativa, la cual representa una nueva manera desde el ámbito judicial costarricense de contribuir en la reparación del daño causado a las víctimas y a la comunidad.



En este contexto, se identifica la necesidad de contar con un Programa para la aplicación de la Justicia Restaurativa el cual se impulsa en coordinación con el Despacho de la Magistrada Doris Ma. Arias Madrigal y la Oficina de Defensa Civil de las Víctimas del Ministerio Público.

En el año 2011 se comienza a gestar un proyecto piloto de Justicia Restaurativa en el Juzgado Penal, del Primer Circuito Judicial de San José. Dicho Proyecto, cuenta con la participación de un equipo interdisciplinario constituido por diferentes dependencias del Poder Judicial, entre ellas, la Fiscalía General, la Defensa Pública, Judicatura, el Departamento de Trabajo Social y Psicología, la Oficina de Defensa Civil de la Víctima y la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito.

La OAPVD en el marco del Proyecto de Justicia Restaurativa en el año 2011, capacitó en esta temática a cuatro profesionales (dos Psicólogas y dos Trabajadores Sociales) mediante cursos impartidos por la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica y el Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas.

Es importante mencionar, que para la ejecución del proyecto, la OAPVD aportó una dupla psicosocial. La intervención de estos profesionales en el Programa de Justicia Restaurativa resulta fundamental por sus competencias, formación profesional y experiencia en la intervención con víctimas del delito, ya que la Justicia Restaurativa busca la reparación del daño reconociendo las necesidades de las víctimas e involucra los diferentes actores de la sociedad en la resolución del conflicto.

Ambas profesionales en coordinación con la Jefatura Superior de la OAPVD y los profesionales de otras dependencias involucradas en el proyecto, han participado activamente en la elaboración de los protocolos de intervención y las guías de facilitación que servirán como base para el desarrollo del plan piloto que dará inicio en el año 2012, asimismo, se ha participado en las diferentes reuniones de coordinación y capacitaciones relacionadas con el proyecto.



## **5. Proyecto Asistencia socio-jurídica para el acceso a la justicia de poblaciones vulnerables - Trabajo Comunal Universitario**

A finales del año 2011, en conjunto con la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, se está desarrollando un proyecto de Trabajo Comunal Universitario con seis estudiantes de la Universidad de Costa Rica denominado Asistencia socio-jurídica para el acceso a la justicia de poblaciones vulnerables, dentro de los objetivos que se persiguen con este proyecto están:

- Catálogo de instituciones: se busca recopilar las principales instituciones gubernamentales y no gubernamentales, que permitan canalizar recursos con facilidad para las diferentes poblaciones en condición de vulnerabilidad.
- Charlas informativas: en este objetivo se pretende el diseño de una plantilla con los principales derechos, deberes, servicios y números telefónicos de importancia; para diferentes poblaciones en condición de vulnerabilidad, y hacerla de conocimiento para estas poblaciones por medio de charlas informativas.
- Compendio Jurisprudencial: por medio de la recopilación y análisis de jurisprudencia, se pretende realizar un compendio de jurisprudencia en materia de pensiones y familia.
- Video informativo OAPVD: Por medio de un video se quiere llevar a las diferentes poblaciones que asisten a los edificios de Tribunales de Justicia, sus principales derechos y deberes en un proceso penal; así como, los servicios que brinda esta oficina.
- Encuesta o entrevista a usuarios: Comprende el diseño, aplicación y presentación de resultados de una encuesta que permite identificar y medir las necesidades, trato recibido, eficiencia en la prestación del servicio, así



como los principales problemas o dificultades al momento de acceder a los servicios brindados por la OAPVD.

La conclusión de este proyecto se encuentra prevista para el primer semestre del año 2012.

## **C. SERVICIOS BRINDADOS A LAS VÍCTIMAS SEGÚN PROGRAMA.**

### **1. Programa De Protección**

Durante el año 2011, el Programa de Protección experimentó la necesidad de ampliar el tipo de informes y valoraciones de riesgo, con el propósito de brindar a los fiscales(as), jueces(as) y defensores(as), insumos para la toma de decisiones de conformidad con lo establecido en el código procesal penal en los artículo 71.3 inciso h (solicitud de prisión preventiva por la existencia de riesgos o amenazas a la vida o la integridad física de la víctima o de sus familiares) y 293 (anticipo jurisdiccional de prueba).

#### ***a) Diversidad Del Informe Técnico De Valoración De Riesgo.***

Con fundamento en la Ley 8720, a partir del 2010 el Programa de Protección inició con la elaboración de los informes técnicos de valoración de riesgo para efectos del artículo 204 bis del Código Procesal Penal, para el año 2011 se continuó con los informes indicados, pero amparados en la misma normativa jurídica y a la diversidad de casos que se reciben, se implementó la realización de Informes de Riesgo para solicitudes de prisión preventiva y anticipo Jurisdiccional de Prueba, lo anterior con el fin de dar otras alternativas viables a nivel probatorio para las partes del proceso y procurar la seguridad e integridad de las personas víctimas o testigos en los procesos penales.

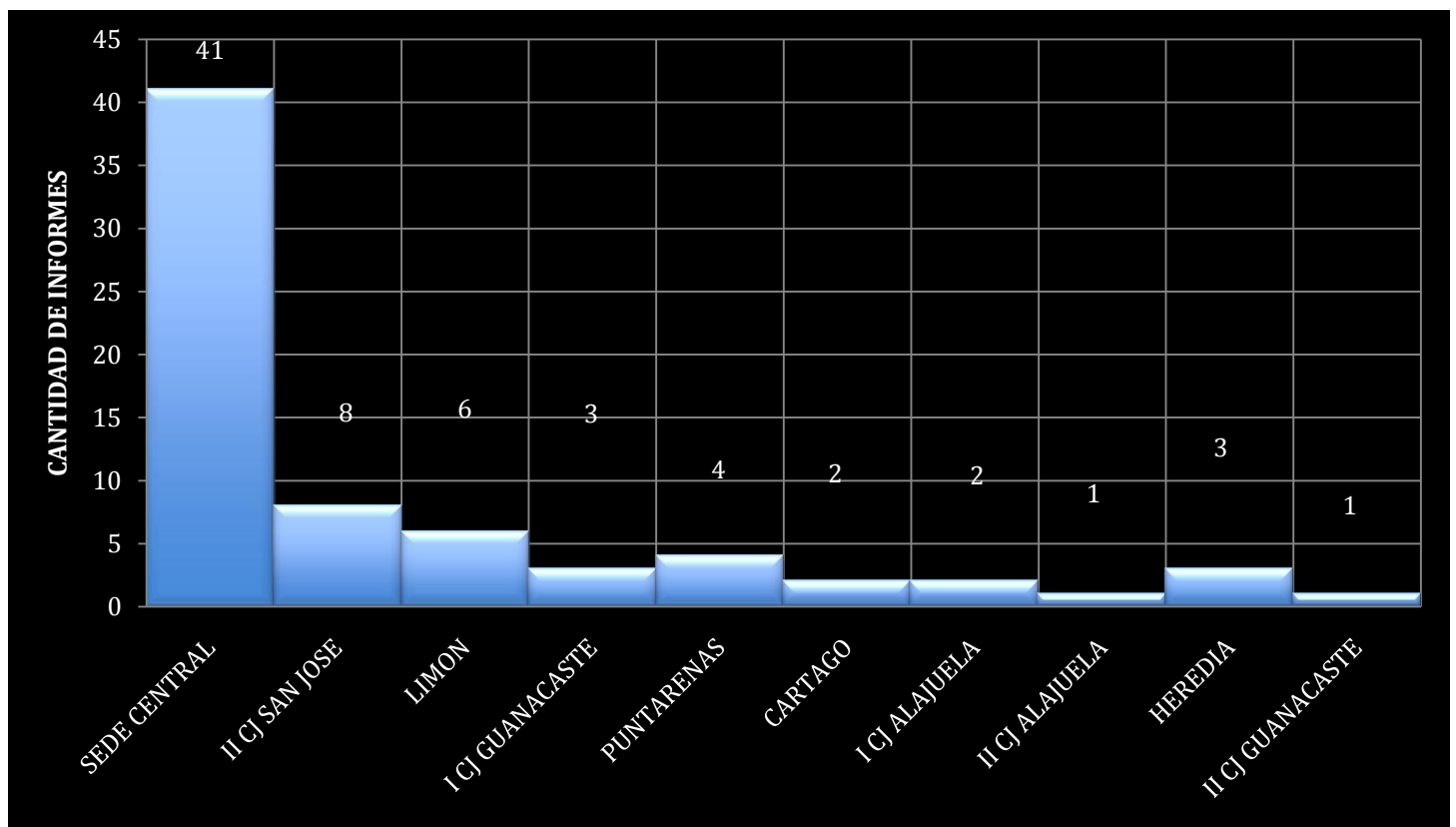


El Informe técnico es el documento realizado por un grupo interdisciplinario (conformado por un profesional en Derecho, Psicología, Trabajo Social y otro en Criminología), donde se valora el nivel de riesgo en que se encuentra la persona referida (víctima, testigo u interviniente) en un proceso penal, con el propósito de ser presentado ante la autoridad jurisdiccional para gestionar la protección procesal.

El siguiente cuadro muestra la cantidad de informes técnicos confeccionados en el 2011 por oficina.

Gráfico N° 4

Informes Técnicos a Nivel Nacional del año 2011



Fuente OAPVD 2011

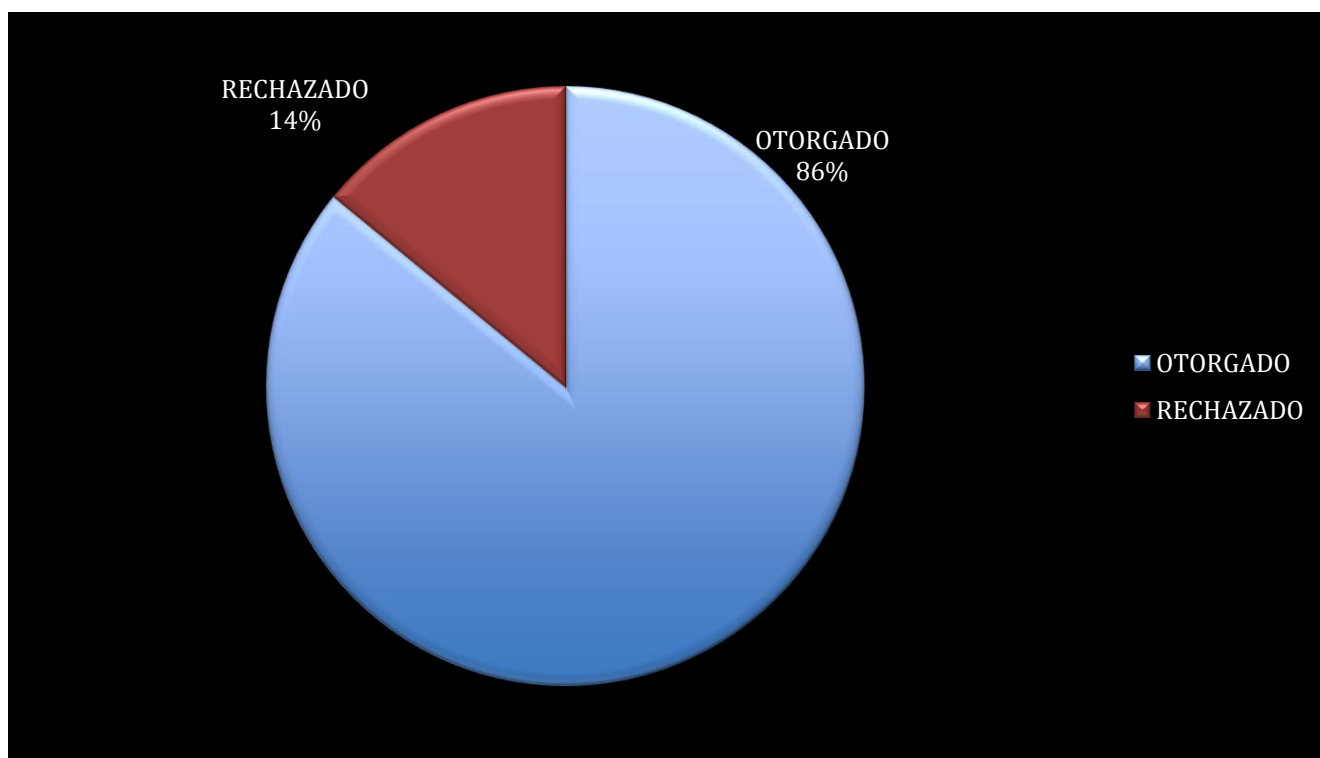
Los equipos técnicos a nivel nacional han otorgado un 86% de los informes solicitados para gestionar la protección procesal de víctimas y testigos, contra un 14% que han sido rechazados porque los datos de identificación de las víctimas o testigos ya se encuentran



identificadas dentro del expediente judicial o no existe riesgo alguno para esas poblaciones, tal como lo reflejan las gráficas siguientes:

Gráfico N° 5

Resultado Informes Técnicos a Nivel Nacional del año 2011

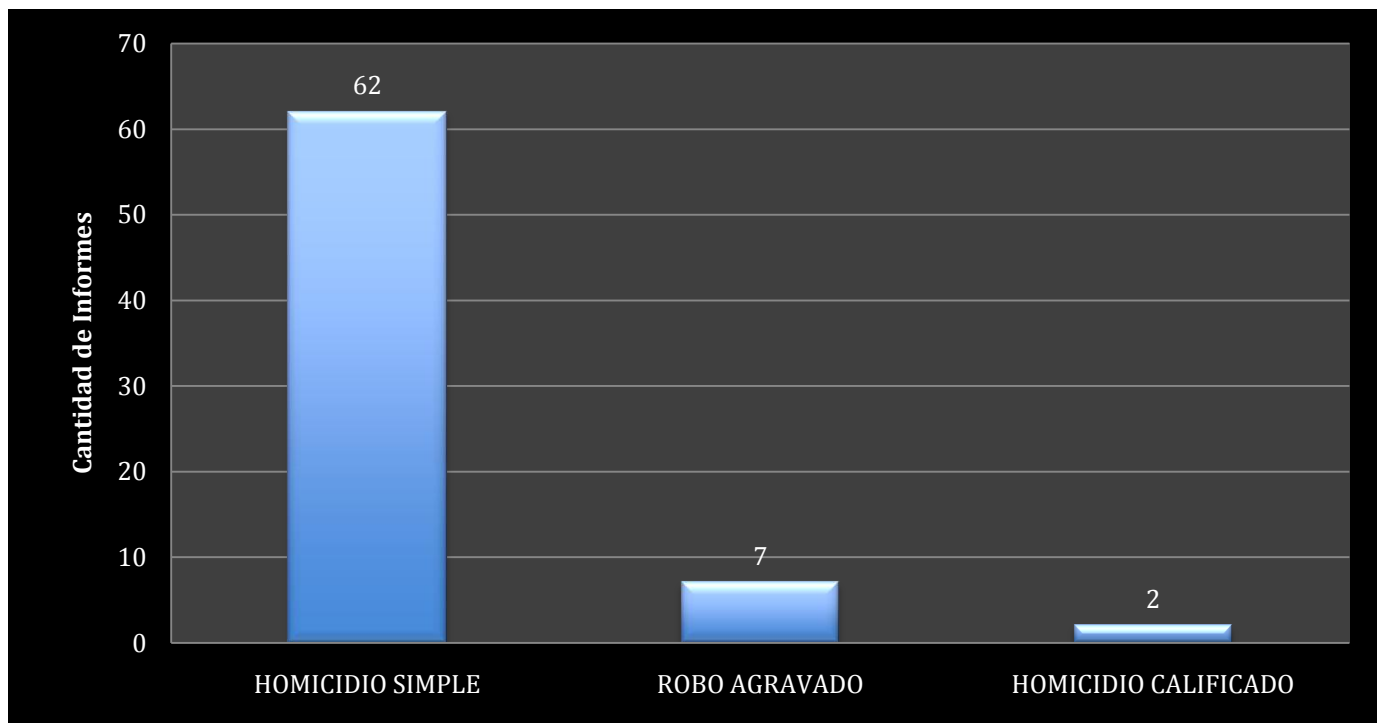


Fuente OAPVD 2011

Los informes técnicos se han elaborado principalmente en casos de delitos graves como Homicidios simples y calificados, así como, el delito de robo agravado.

Gráfico N° 6

Informe Técnico Realizados según Delito a Nivel Nacional año 2011

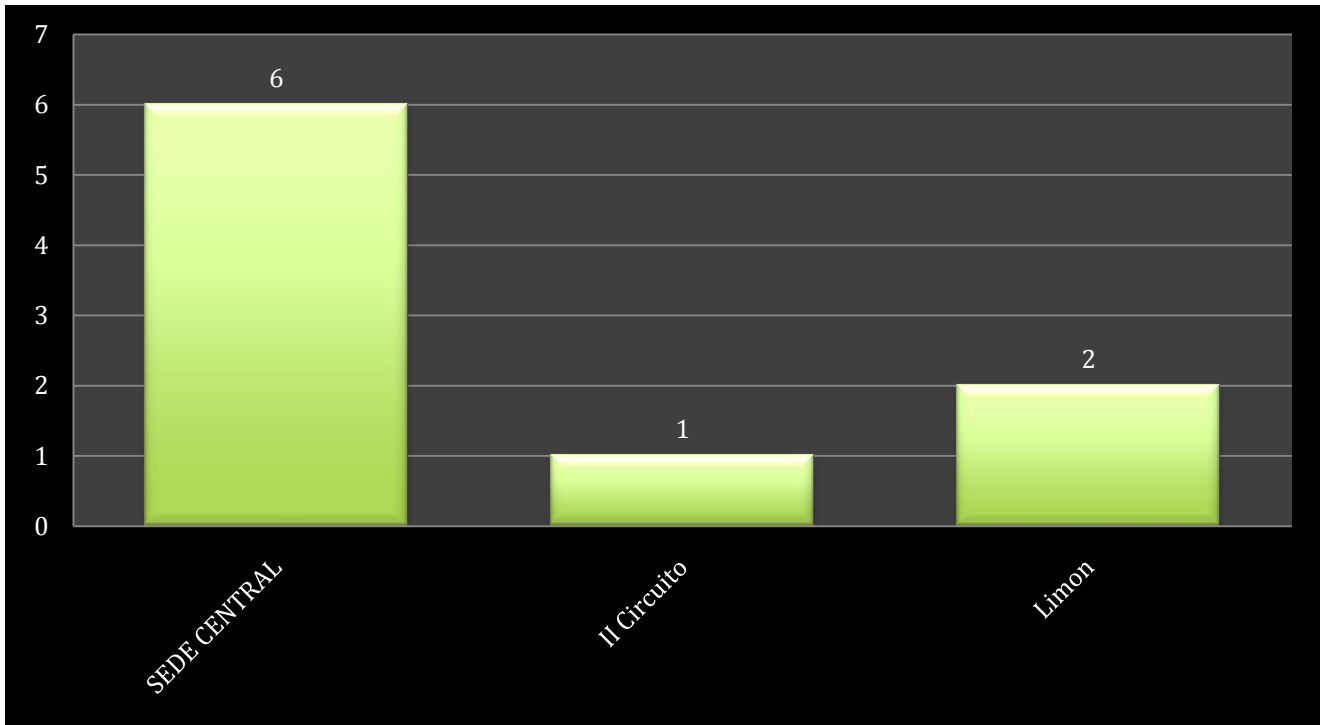


Fuente OAPVD 2011

Uno de los productos del Programa de Protección es la elaboración de Informes Técnicos de Valoración de Riesgo para solicitar Anticipos Jurisdiccionales de Prueba de conformidad con el artículo 293 del Código Procesal Penal. En la actualidad se han elaborado 9 informes positivos los cuales han sido presentados ante la autoridad jurisdiccional competente sin que se haya rechazado ninguno.

Gráfico N° 7

Informe Técnico Realizados para Anticipo Jurisdiccional de Prueba año 2011



Fuente OAPVD 2011

### ***b) Unidad Protección A Víctimas Y Testigos (UPROV)***

Como ya se ha indicado, los agentes de protección fueron creados en el marco del artículo 6 de la Ley 8720, estableciéndose que el control administrativo y presupuestario corresponde al Organismo de Investigación Judicial(OIJ) tanto la labor de dirección funcional conforme el artículo 8 de la citada ley, es función de los equipos técnicos evaluadores de la OAPVD.

De tal suerte, que el éxito o no de las medidas de protección acordadas que vinculan el empleo de los agentes de protección dependen de la existencia de recurso humano y material para la implementación del plan de seguridad. Se reciente que durante el año 2010, se contaron tan sólo con 8 agentes de protección, los cuales carecían de recursos propios para afrontar la demanda del Programa del Protección, debiendo recurrir al



préstamo de vehículos y otros equipamientos del OIJ. Para el año 2011 se logró contar con un total de 43 agentes de las 110 plazas aprobadas y un mínimo de vehículos. Resultando difícil la cobertura a nivel nacional

En este momento los equipos de Protección cuentan con 8 vehículos. Por lo que se evidencia la necesidad de más recursos materiales, así como, el nombramiento de nuevos agentes de protección para extender el servicio a nivel nacional y mejorar el que ya se está brindando como se describe en la siguiente tabla de la cual se desprende las labores que en este momento realizan.

Tabla N°16

Estadística Global 2011 Unidad de Protección a Víctimas y Testigos

<b>Diligencia</b>	<b>Cantidad</b>
Diligencias Menores	802
Reubicaciones	70
Investigaciones confidenciales	66
Acompañamientos	53
Protección	28
Intervenciones en Valoraciones de Riesgo	20
Estudios de Seguridad	14
Contra-vigilancias	1
<b>Total</b>	<b>1.054</b>

Fuente UPROV 2011

Se resalta del cuadro anterior, que 802 asuntos son las “diligencias menores”; estas son aquellas que requieren la movilización del personal de la UPROV para actividades de un riesgo moderado a bajo para la persona usuaria. Algunos ejemplos son las notificaciones de exclusión del programa, traslados de víctimas y/o localización de ellas.

Como segunda actividad más realizada se encuentran las reubicaciones, donde en 70 ocasiones se participa trasladando y dando custodia a las víctimas que se encuentran en



un alto riesgo, para reubicarlas en una zona segura según la valoración realizada por el equipo técnico evaluador de la OAPVD.

Adicionalmente, y en aras de resguardar los principios de protección y confidencialidad de la Ley 8720, la UPROV inició con las investigaciones confidenciales a todos los funcionarios judiciales que laboran para la OAPVD y optan por una plaza en propiedad en los próximos concursos, como se explicará en el apartado del Ámbito Administrativo.

Es importante aclarar que de los 988 casos atendidos por la UPROV (no se toma en cuenta las 66 investigaciones confidenciales) no significa que atendieron la misma cantidad de personas, ya que los casos se pueden acumular por familias, a diferencia de las valoraciones que realiza la OAPVD.

### ***c) Desarrollo Profesional***

El Programa de Protección en el año 2011 realizó coordinaciones con el Centro de Investigación y Promoción para América Central de derechos Humanos, Consejo Nacional de Rehabilitación, Educación Especial e Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia, así como la Organización Internacional para las Migraciones, para recibir sensibilización y capacitación con el fin de mejorar el apoyo que se pueda brindar a las víctimas y testigos de poblaciones vulnerables que sean atendidas en la Oficina tales como diversidad sexual, población con discapacidad, personas que presentan abuso de alcohol y farmacodependencia, así como sobrevivientes de trata.

### ***d) Proyección Institucional***

En el 2011 se coordinó que la Unidad de Capacitación y Supervisión del Ministerio Público para la incorporación de tres capacitaciones al año sobre la Ley 8720 Ley de Protección a Víctimas y Testigos del Ministerio Público, para Fiscales, Fiscalas y Profesionales en Derecho.



### ***e) Instrumentos***

Durante el desarrollo que ha tenido el programa en el año 2011 y la cotidiana labor se ha evidenciado la necesidad de cambios en los instrumentos que se utilizaban para el abordaje de las víctimas, lo que generó la necesidad de reformular algunos de los ya existentes y crear otros nuevos en aras de mejorar el abordaje y seguimiento de las personas protegidas, especialmente de testigos privados (as) de libertad y sobrevivientes de trata.

Junto con la Fiscalía Adjunta de Ejecución de la Pena se trabajó en un protocolo de atención de casos donde las víctimas o testigos son privados de libertad o el agresor es un privado de libertad.

## **2. Programa De Atención.**

A continuación se explicarán los principales logros del Programa de Atención durante el año 2011.

### ***a) Protocolo de Área de Atención***

Dicho protocolo se trabajó durante todo el año 2010 cada disciplina trabajó su procedimiento de intervención y posteriormente se elaboró un único Marco Teórico y Legal que cobijara todas las disciplinas y así manejar un Protocolo de Atención y no por separado como se había considerado en un inicio.

A la luz de este protocolo se han desarrollado todas las actividades que se han diseñado para una mejor y eficaz atención de las víctimas que llegan a la oficina.

### ***b) Población Indígena***

En aras de disminuir la marginación que la población indígena en nuestro país ha experimentado a través del tiempo y a la queja constante de no tener acceso al sistema judicial, la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito, en coordinación con la



Fiscalía de Asuntos Indígenas, y la Comisión de Accesibilidad realizó visitas a todos los territorios indígenas del país. El objetivo de estas visitas fue el de brindar talleres sobre Delitos Sexuales y Violencia Doméstica así como la atención de víctimas, como respuesta a los delitos más frecuentemente denunciados en las Fiscalías de las provincias donde se concentran la mayor cantidad de estas poblaciones.

Esta labor ha permitido a las víctimas indígenas tener acceso al sistema judicial que hasta ahora ha sido casi imposible debido a lo alejado de los territorios y el difícil acceso a los mismos así como a la barrera del idioma por lo que se han traducido y publicado varios panfletos en lengua Cabécar, Bribri, Maleku y Ngöbe. Además, se ha buscado sensibilizar y capacitar a las autoridades judiciales en la atención de las personas indígenas, como sujetos de derechos y respetando su identidad propia.

### ***c) Persona Adulta Mayor***

En lo que respecta a Persona Adulta Mayor (PAM) y siguiendo la política Judicial de sensibilización para el personal Judicial en una adecuada atención a esta población, es que la Oficina se avocó a gestionar mediante la Universidad Estatal a Distancia, concretamente en la Oficina de Gerontología, la ejecución de un curso de un día completo para 60 personas, en donde se abordaban una serie de temáticas dirigidas a informar e intervenir a la PAM integrando las políticas del Poder Judicial con las consideraciones especiales para esta población. Para lograr e integrar las Políticas del Poder Judicial, se tomó la iniciativa de invitar a esta capacitación a oficiales del Departamento de Seguridad del Poder Judicial y a funcionarios del Ministerio de Seguridad Pública debido a una solicitud explícita que se realizó.

Además se brindó una capacitación a funcionarios del Ministerio de Seguridad Pública, por parte de dos funcionarias de la OAPVD, en donde se abordaban temas de atención con calidad y tipificación de la población para determinar desde los puestos de trabajo de cada integrante, la adecuada atención abordando mitos y estereotipos.



***d) Atención a Población Víctima de Trata***

Para en el año 2011 se logró atender una persona por el delito de trata a quien se le brindó un abordaje integral que incluyó la Atención desde las áreas de Asesoría Legal, Terapia Psicológica y Atención Social, en lo que respecta a la información sobre sus derechos, satisfacción de necesidades básicas, coordinación para trámites migratorios, contención emocional, alojamiento seguro, coordinación para la atención médica y acompañamiento a lo largo del proceso penal.

Además se generó la búsqueda de un albergue que reuniera las condiciones adecuadas para hospedar a esta población.

***e) Talleres para víctimas en Violencia Doméstica, Delitos Sexuales y familiares de Víctimas de Homicidio***

En conjunto con las profesionales en psicología del área de protección se diseñaron, organizaron y desarrollaron tres talleres de cuatro sesiones cada uno, dirigidos a brindar un mayor acercamiento a las víctimas de delitos, con la finalidad de sensibilizar a estas personas e integrarlas posteriormente en procesos de atención individual.

Los talleres se planearon en función de tres poblaciones específicas: mujeres adultas víctimas de Delitos Sexuales, mujeres adultas víctimas de delitos contemplados en la Ley de Penalización de la Violencia contra la Mujer y familiares de personas fallecidas en episodios de muerte violenta (Homicidio Simple, Calificado y Culposo). Para estos efectos se visitó la Fiscalía Adjunta de Violencia Doméstica y Delitos Sexuales y la Unidad Especializada de Delitos contra la Vida y la Integridad Personal con el propósito de recopilar los datos de aquellas personas que reunieran los requisitos para participar.

## IV. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La Oficina de Atención y Protección a la Víctima de Delito, desde el año 2000 y hasta el 2011 forma parte del programa presupuestario 929 del Ministerio Público, bajo dicho programa la OAPVD formula y ejecuta el presupuesto que le es aprobado cada año.

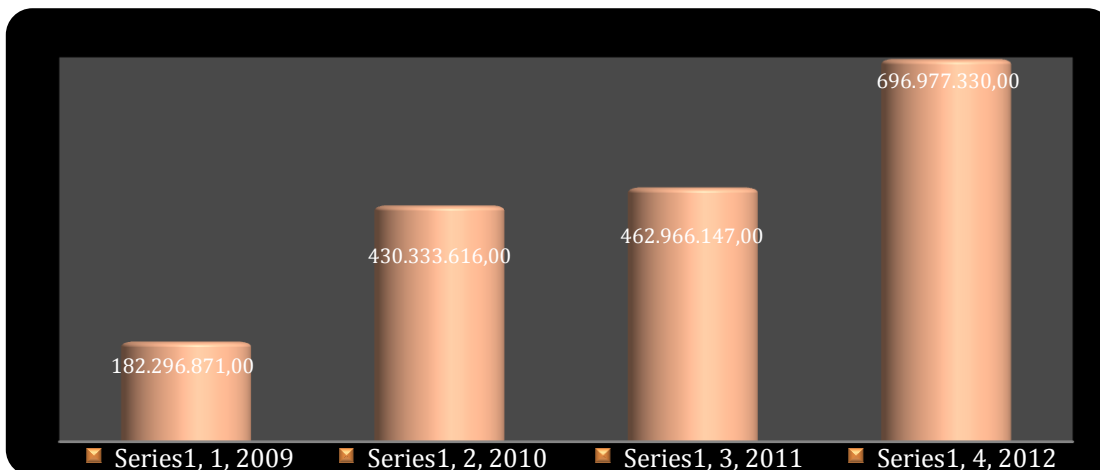
Considerando que la Ley 8720, Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, empezó a regir en el año 2009 para mayor comprensión de la asignación de recursos para se establece ese año como base.

### A. HISTÓRICO DEL PRESUPUESTO.

En el siguiente gráfico se detalla el presupuesto operativo asignado a la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito (en adelante OAPVD) entre los periodos 2009-2012.

Gráfico N° 8

Asignación de Recursos Financieros de la OAPVD 2009 al 2012



Fuente Sistema FINANGEST-SIGA PJ 2012



Se define presupuesto operativo aquellos fondos que van a permitir a la oficina cubrir el pago por servicios, adquisición de materiales, suministros y bienes duraderos, es decir lo que el órgano hacendario denomina como partidas 1, 2 y 5. Lo que excluye el pago por remuneración salarial.

El gráfico permite conocer que entre el año 2009 y año 2010 el crecimiento en el presupuesto aprobado para la OAPVD fue de ¢248.036.745 lo que representa un 136 %, dicho aumento se generó producto de la entrada en vigencia de la Ley 8720 la cual estuvo acompañada de nuevas plazas que requerían del equipo, mobiliario y espacio necesario para el desarrollo de sus tareas, del 2010 al 2011 se logra alcanzar un aumento del 7.5 % es decir ¢32.632.531 mientras que para el 2012 el aumento es de 51% ( ¢234.011.183) en este caso el crecimiento se da producto de la aprobación de recursos para la compra de automotores para las diferentes sedes del país, además de un aumento en el rubro de ayudas económicas y alquileres.

## **B. ASIGNACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2011**

En este apartado del documento, se explicará la asignación de recursos financieros dados por Ley de Presupuestos y la ejecución que ha realizado la OAPVD durante todo el ciclo presupuestario 2011.

### **1. Presupuesto Ordinario Asignado**

Como se indicó anteriormente el presupuesto aprobado para la OAPVD en el año 2011 fue de ¢462.966.147, distribuidos entre las partidas de servicios, materiales - suministros y bienes duraderos; véase el detalle:

Tabla N° 17

Detalle del Contenido Presupuestario por Partida Período 2011

<b>Partida</b>	<b>Presupuesto inicial</b>
1- Servicios	¢ 409.098.168,00
2- Materiales y suministros	¢ 34.411.800,00
5- Bienes duraderos	¢ 19.456.179,00
<b>Total</b>	<b>¢ 462.966.147,00</b>

Fuente Sistema FINANGEST-SIGA PJ 2012

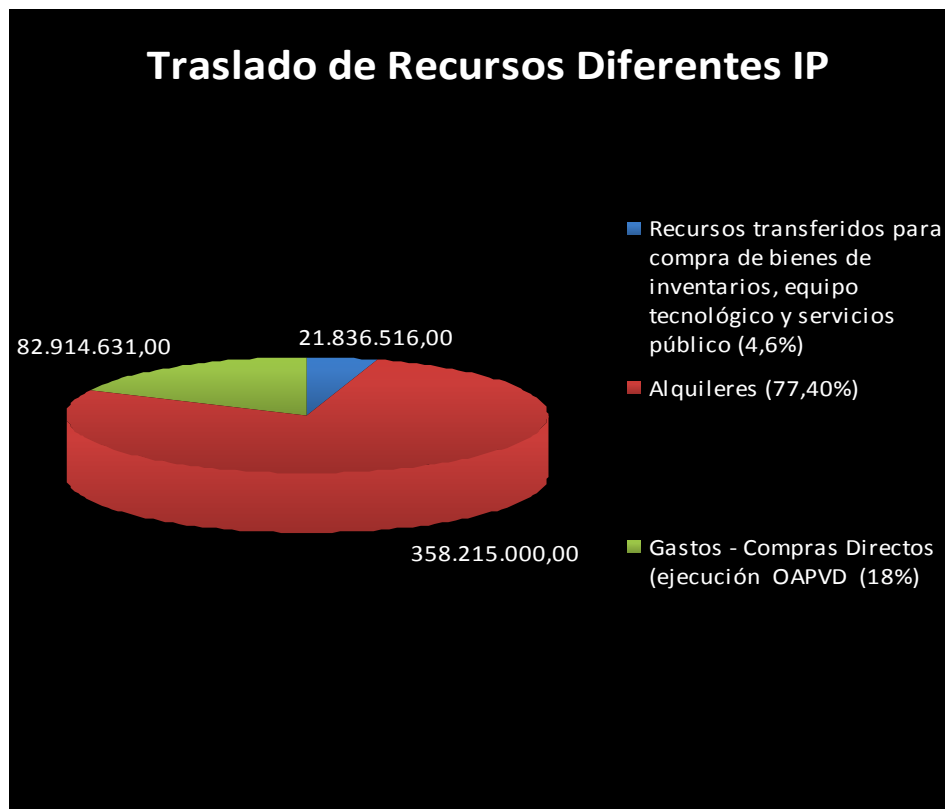
## 2. Ejecución Presupuestaria

Previo a exponer lo referente a la ejecución presupuestaria es importante aclarar que con la finalidad de obtener una mayor ejecución presupuestaria desde principio de año los recursos aprobados para pago de servicios públicos (agua, luz, teléfono) arriendo de locales (contratos) y adquisición de bienes de inventario son trasladados a los diferentes departamentos (IPs) que se encargaran de ejecutar los respectivos pagos y compras, (llámese proveeduría, financiero contable, tecnología de la información, etc.)

Para mayor comprensión el siguiente gráfico muestra la separación de los recursos de la OAPVD para el año 2011.

Gráfico N° 9

Traslado de Recursos Diferentes IP's



Fuente OAPVD 2011

De acuerdo a lo indicado anteriormente los recursos que se trasladan para adquisición de bienes de inventario, adquisición de equipo tecnológico y pago de servicios públicos (¢21.836.516) se registran como ejecutados en su totalidad.



### 3. Pago Servicios De Alquiler De Locales.

Durante el año 2009, sin tener aún la experiencia de la ejecución presupuestaria de un Programa como el de Protección, ya que no existe instancia similar en el país y luego de la aprobación Ley 8720 de Protección a Víctimas, Testigos y Demás Intervinientes en el Proceso Penal, la OAPVD estimó, según las proyecciones de crecimiento, necesidades y consideraciones dadas por Ley y Acuerdos internacionales sobre la atención de personas víctimas un presupuesto para el año 2011 de ¢358.215.000 en la subpartida 1.01.01 “Alquiler de edificios, locales y terrenos”

Del monto anterior, ¢103.065.420,25 correspondían al pago del local donde se ubica la Sede Central en Barrio Francisco Peralta, local que anteriormente había sido arrendado para otros fines, pero dada la necesidad el Ministerio Público decide trasladar la OAPVD a este inmueble y el Plan Piloto Plataforma Integral de Servicios a Víctimas (PISAV).

El restante ¢255.149.579,79, quedó disponible para realizar las contrataciones de los locales en las 15 oficinas regionales.

En ese momento, se estimaron, un promedio de costos, con base a precios promedios por cada zona entre los ¢6.500 y ¢8.000 y medidas de oficinas deseadas entre los 225 m<sup>2</sup> para regionales con grupos completos y cargas de trabajo fuerte y 70 m<sup>2</sup> para aquellas que no requieren de tanto personal. Esto, al final, fue el resultado del monto aprobado por la Ley de Presupuestos, a saber:

Tabla N° 18

Estimado Presupuestado de Costos para alquiler año 2012

Sede	Presupuesto 2011
I CJSJ (PAT)	₡ 30.394.439
Sede Central	-
II CJSJ	₡ 26.595.134
Heredia	₡ 24.695.482
San Joaquín	₡ 7.683.039
Cartago	₡ 7.683.039
Alajuela	₡ 26.595.134
San Carlos	₡ 7.683.039
Puntarenas	₡ 26.595.134
Liberia	₡ 24.695.482
Santa Cruz	₡ 7.683.039
Limón	₡ 24.695.482
Guápiles	₡ 7.683.039
Pérez Zeledón	₡ 24.695.482
Corredores	₡ 7.683.039
<b>Total</b>	<b>₡ 255.060.000</b>

Fuente OAPVD 2011

Debido a las dificultades en el tema de la contratación de locales en el año 2010, desde principios de este año, se iniciaron la búsqueda de nuevos locales para las zonas de Cartago, Heredia, Goicoechea, Corredores, Puntarenas y San José. Posteriormente con el nuevo Proyecto PISAV, se inicio la búsqueda en la zona de Pavas.

Es importante indicar que, la oficina ha definido criterios de seguridad, espacio, cercanía y confort para la persona usuaria, que limitan las posibilidades de alquiler, entre esos estimados se considera lo siguiente:



- Prestación del servicio: La OAPVD atiende de forma individual o grupal pues en ciertos casos resulta necesario tratar a las víctimas indirectas o quizás el caso maneja varios ofendidos o testigos. Dada la situación es de suma importancia contar con oficinas amplias que permitan brindar el servicio adecuado.
- Psicoterapia: El proceso de intervención lo brinda el psicólogo, éste profesional tiene como tarea escuchar y ayudar a los usuarios víctimas o testigos a recuperar esa sensación de bienestar y seguridad, en virtud de que psicoterapia puede ser a nivel individual, de grupo, pareja, familia y existen diferentes tipos de psicoterapia, se requiere de un espacio adecuado, privado que le genere a quién está recibiendo terapia la seguridad y tranquilidad requerida. No es posible para el psicólogo brindar terapia en presencia de los otros profesionales, aunque los mismo conozcan del caso la terapia debe brindarse totalmente aparte.
  - Contención en crisis
  - Accesibilidad
  - Privacidad y acceso a la información

Los trabajos realizados durante el año, se han distribuido entre las diferentes zonas, ya que cada una lleva una investigación, análisis, negociación y creación de documentación específica, lo cual hace lento el proceso. Para cada zona se detallan en los siguientes cuadros las diligencias efectuadas:



**a) Alquiler PISAV (Pavas).**

Actividad	Fecha
<b>Búsqueda de Opciones</b>	Diciembre 2010 y Enero 2011
<b>Oferta de posibles Locales</b>	21 de Enero
<b>Visita Inspección Dpto. Servicios. Generales</b>	01 de Febrero
<b>Informe Servicios Generales</b>	Febrero
<b>Certificación de Financiero Contable</b>	28 de Febrero
<b>Contestación de la Certificación</b>	3 de Marzo
<b>Oferta Final</b>	01 de Marzo
<b>Solicitud de Contratación Directa por Excepción</b>	17 de Marzo
<b>Contrataciones de Servicios de Limpieza y Seguridad</b>	24 de Marzo
<b>Publicación Cartel</b>	30 de Marzo
<b>Adjudicado</b>	28 de Abril
<b>Periodo de Remodelación</b>	Mayo a Agosto
<b>Estimado Entrega e inicio de Pago</b>	01 Setiembre
<p>Este local se gestionó como parte de la colaboración para el Proyecto PISAV, coordinado por la Magistrada Doña Zarela Villanueva Monge, Vicepresidenta de la Corte Suprema de Justicia. Se presupuestó para este local ¢ 34.818.000 de los cuales, por los atrasos en la remodelación se considera solo se ejecutarán ¢23.862.350.</p>	



**b) Alquiler San José I Circuito Judicial.**

Actividad	Fecha
<b>PRIMERA BUSQUEDA</b>	
Búsqueda de Opciones	05 de Julio
Oferta de posibles Locales	07 de Julio
Dueño Declina presentar oferta (vía teléfono)	07 de Julio
Se envía Solicitud de Licitación Abreviada	04 de Agosto
Certificación de Financiero Contable	19 Agosto
Reenvió de Solicitud con Certificación	22 de Agosto
<b>SEGUNDA BUSQUEDA</b>	
Búsqueda de Opciones.	25 de Agosto
Oferta Posible Local Junto al Edificio de la Corte.	06 de Octubre
Cancelación Gestión de Licitación para realizar contratación Directa.	07 de Octubre
Solicitud de Informe Técnico al Departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Telemática.	07 de Octubre
Solicitud de Informe Técnico al Departamento de Servicios Generales.	10 de Octubre
Visita al Local para inspección	14 de Octubre
Coordinaciones y mejoras en Oferta ARASEMI	Octubre
Informe Departamento Servicios Generales	28 de Octubre
Envió solicitud a Proveeduría	7 de Noviembre
Reenvió solicitud a Proveeduría	23 de Noviembre
<p>En la zona de San José, existen pocas opciones, por lo que la oferta presentada por el Señor Alejandro Vázquez resulto atractiva, no obstante el dueño decide no ofertar por tener mejores opciones, posteriormente a enviada la solicitud de licitación, el dueño llama telefónicamente para indicar que aun tiene interés en participar. Este proceso está en trámite de licitación en la proveeduría.</p> <p>En el segundo intento, los avances fueron sustanciales, ya que el dueño ha tenido la disposición en negociar con el Poder Judicial, la solicitud quedo pendiente para el año 2012, cuando se presente de nuevo ya que al ser nueva ejecución presupuestaria se debe certificar los nuevos fondos. Para el mes de Enero del 2012, se preparó nuevamente la certificación y la solicitud para iniciar el proceso en el mes de Febrero.</p>	



**c) Alquiler Cartago.**

Actividad	Fecha
<b>PRIMERA BUSQUEDA</b>	
Negociación con el Dueño (Adm. De Cartago)	Diciembre 2010
Solicitud de Certificación Presupuestaria	14 Enero
Visita Local Dpto. Servicios Generales	01 de Marzo
Diseño e Informe Dpto. Servicios Generales	04 de Marzo
Entrega Informe a Adm. Cartago	10 de Marzo
Consulta de Estado proceso a la Adm. Cartago	16 de Marzo
Reenvió de Certificación Presupuestaria	22 de Marzo
Dueño No acepta Cartel	08 Abril
<b>SEGUNDA BUSQUEDA</b>	
Se Realiza nueva investigación de campo	Abril y Mayo
Se Solicita nueva Certificación	Julio
Se envía Nueva solicitud para Licitación Abreviada	22 de Agosto
Se indica por Proveduría que unificara en una licitación los procesos de Corredores, Cartago, Goicoechea y Heredia para un solo cartel en Licitación Pública	03 de Octubre
Se remiten nuevamente las certificaciones presupuestarias por solicitud de la Proveduría	24 de Octubre
Se consulta sobre estado de la Licitación y se encuentra para autorizar en la Dirección Ejecutiva	03 de Noviembre
Se pública la Licitación Pública	15 de Noviembre
Cierra recepción de concursantes	12 de Diciembre
Estudio de Participantes	Diciembre y Enero
<p>En este alquiler, la contratación se iba a realizar por medio de un adendum al contrato del edificio donde se ubica el Dpto. de Trabajo Social y Psicología, siendo que cuando se debía firmar el contrato, el dueño no acepto las condiciones de mejorar la entrada con una rampa, lo cual implico la con contratación del inmueble, por lo que se inicio una nueva búsqueda de locales, encontrando que la distancias son largas o son establecimientos muy grandes que exceden las necesidades del despacho.</p>	



Vale la pena señalar que ante el desistimiento del dueño del local, se tuvo un acercamiento con la Administración Regional de Cartago, en el mes de Mayo sin embargo, la solución encontrada no resulta viable por el plazo en que se ejecutaría 2012, y porque se continúa con espacios muy reducidos sin posibilidad de crecimiento.

Sobre la Licitación aún se desconoce el estado, quienes ofertaron y si serán adjudicados, pero se ha conversado con el Departamento de Servicios Generales el cual indica vía teléfono que ningún oferente de Cartago cumple con el Cartel, por lo que se debe iniciar en el 2012 el proceso cuando se declare desierto el actual.

**d) Alquiler Corredores.**

Actividad	Fecha
Consulta de Disponibilidad del Local y ajuste de precio	07 de marzo
Solicitud de Certificación Presupuestaria	13 de Marzo
Certificación Presupuestaria	22 de Marzo
Redacción de la Solicitud de Alquiler	29 de Marzo
Revisión de la UAMP	14 de Abril
Remisión a la Proveduría	14 de Abril
Envío de datos del dueño Solicitada por la Proveduría	10 de Mayo
Cancelación Proceso por la Proveduría para iniciar proceso por Excepción	26 de Mayo
Se consulta sobre visita al local a Servicios Generales	27 de Mayo
Se reenvía nota del dueño dispuesto a bajar precio a la Proveduría	30 de Mayo
Se coordina visita por parte de Servicios Generales	08 de Junio 21 de Junio
Visita de Arq. Luis Fernando Umaña quien rechazo el local	29 de Junio
Solicitud de Licitación Abreviada para nuevo proceso	27 de Julio
Se consulta sobre estado de licitación	19 de Agosto
Se solicita reconsideración a Servicios Generales para contratación directa del Local de Corredores	23 de Agosto



Actividad	Fecha
Se reitera reconsideración ya que no se contesto	01 de Setiembre
Se aprueba Local por parte del Dpto. de Servicios Generales	13 de Setiembre
Dueño dice que no alquila, ya que lo rento a otra persona	13 de Setiembre
Se continúa con el proceso de Licitación	14 de Setiembre
Se indica por Proveduría que unificara en una licitación los procesos de Corredores, Cartago, Goicoechea y Heredia para un solo cartel en Licitación Pública	03 de Octubre
Se remiten nuevamente las certificaciones presupuestarias por solicitud de la Proveduría	24 de Octubre
Se consulta sobre estado de la Licitación y se encuentra para autorizar en la Dirección Ejecutiva	03 de Noviembre
Se pública la Licitación Pública	15 de Noviembre
Cierra recepción de concursantes	12 de Diciembre
Estudio de Participantes	Diciembre y Enero

Este local, se gestiona desde el año 2010, y aún no se ha podido alquilar debido a lo lento de la coordinación para una visita a la zona, así como las inconsistencias del Departamento de Servicios Generales, dado que en correo del 27 de Mayo el Arq. Sergio Sotelo nos indica que el precio de la zona es del ¢6.000 por metro cuadrado y Catherine Madrigal, encargada de Salud Ocupacional en la Zona Sur indicó en correo del 08-07-10 que no era indispensable la salida alterna debido a que el recorrido máximo no era mayor a 30 metros, siendo estos dos aspectos los que determinan en el informe del Arq. Umaña la desestimación de la oferta.

Cabe indicar que para el martes 23 de agosto se tiene una reunión con la jefatura de ese departamento para solventar esta situación, y por otra parte se inicio un nuevo proceso, por medio de licitación abreviada, el cual ya se encuentra en trámite en la Proveduría.

Sobre la Licitación aún se desconoce el estado, quienes ofertaron y si serán adjudicados, pero se ha conversado con el Departamento de Servicios Generales el cual indica vía teléfono que ningún oferente de Corredores participo en el Cartel, por lo que se debe iniciar en el 2012 el proceso cuando se declare desierto el actual.



**e) Alquiler Puntarenas.**

<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>
<b>Consulta de Disponibilidad del Local y ajuste de precio</b>	13 de marzo
<b>Solicitud de Certificación Presupuestaria</b>	13 de Marzo
<b>Certificación Presupuestaria</b>	22 de Marzo
<b>Redacción de la Solicitud de Alquiler</b>	29 de Marzo
<b>Revisión de la UAMP</b>	14 de Abril
<b>Remisión a la Proveduría</b>	14 de Abril
<b>Envío de datos del dueño Solicitada por la Proveduría</b>	10 de Mayo
<b>Cancelación Proceso por la Proveduría para iniciar proceso por Excepción</b>	26 de Mayo
<b>Se consulta sobre visita al local a Servicios Generales</b>	27 de Mayo
<b>Se reenvía nota del dueño dispuesto a bajar precio a la Proveduría</b>	30 de Mayo
<b>Se coordina visita por parte de Servicios Generales, consultas sobre el día.</b>	08 de Junio 21 de Junio 04 de Julio 10 de Agosto
<b>Visita de Arq. Luis Fernando Umaña al local y se rechaza el local</b>	18 de Agosto
<b>Envío de Requerimientos a la Arq. Greini</b>	20 de Agosto
<b>Informe de Salud Ocupacional</b>	23 de Agosto
<b>Informe General Servicios Generales</b>	30 de Agosto
<b>Solicitud de Contratación Directa por excepción</b>	31 de Agosto
<b>Se remiten nuevamente las certificaciones presupuestarias por solicitud de la Proveduría</b>	23 de Setiembre
<b>Llamada del dueño para indicar que le pondrá rótulo al local</b>	03 de Noviembre
<b>Se consulta sobre estado de la Licitación y se encuentra para autorizar en la Dirección Ejecutiva</b>	03 de Noviembre
<b>Se envía nuevamente la justificación para la Contratación Directa por excepción a solicitud de la Proveduría</b>	09 de Noviembre
<b>Se pública la Contratación Directa por excepción</b>	15 de Noviembre



<b>Cierra recepción de concursantes</b>	29 de Noviembre
<b>Estudio de Participantes</b>	Diciembre y Enero
<p>Este local, se gestiona desde el año 2010, y aún no se ha podido alquilar debido a lo lento de la coordinación para una visita a la zona. En este caso la visita realizada fue satisfactoria, en cuanto la Arq. Greini Leitón, Roxana Hidalgo del Depto. De Salud Ocupacional y Gheizie Mejías de Salud Ocupacional.</p> <p>Sobre la Contratación aún se desconoce el estado, ya que se encuentra en estudio en la Proveeduría, aún estándose contratando por una vía expedita para casos especiales.</p>	

**f) Alquiler Goicoechea.**

<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>
<b>Consulta de Disponibilidad del Local y ajuste de precio</b>	13 de marzo
<b>Solicitud de Certificación Presupuestaria</b>	13 de Marzo
<b>Certificación Presupuestaria</b>	22 de Marzo
<b>Redacción de la Solicitud de Alquiler</b>	29 de Marzo
<b>Envío de datos del dueño Solicitada por la Proveeduría</b>	10 de Mayo
<b>Consulta sobre Redacción Cartel</b>	10 de Mayo
<b>Cancelación Proceso por la Proveeduría para iniciar proceso por Excepción</b>	26 de Mayo
<b>Se coordina visita por parte de Servicios Generales, consultas sobre el día.</b>	08 de Junio 21 de Junio 04 de Julio 10 de Agosto
<b>Visita de Arq. Héctor Maroto al local rechazando el mismo</b>	17 de Agosto
<b>Redacción Nueva solicitud de Contratación</b>	18 de Agosto
<b>Informe Definitivo del Dpto. Servicios Generales rechazando el local</b>	26 de Agosto
<b>Se envía nueva solicitud de alquiler para licitación con la nueva certificación presupuestaria</b>	31 de Agosto
<b>Se indica por Proveeduría que unificara en una licitación los procesos</b>	03 de Octubre



<b>de Corredores, Cartago, Goicoechea y Heredia para un solo cartel en Licitación Pública</b>	
<b>Se remiten nuevamente las certificaciones presupuestarias por solicitud de la Proveduría</b>	24 de Octubre
<b>Se consulta sobre estado de la Licitación y se encuentra para autorizar en la Dirección Ejecutiva</b>	03 de Noviembre
<b>Se pública la Licitación Pública</b>	15 de Noviembre
<b>Cierra recepción de concursantes</b>	12 de Diciembre
<b>Estudio de Participantes</b>	Diciembre y Enero

Este local, se gestiona desde el año 2010, y aún no se ha podido alquilar debido a lo lento de la coordinación para una visita a la zona. En este caso la visita realizada no fue muy satisfactoria, ya que el crecimiento de la oficina hace pensar que las condiciones de la edificación, según el criterio del nuevo arquitecto que la visita, no es suficiente para contemplar proyecciones a futuro, asimismo no acepta el local ya que la rampa de acceso tiene aproximadamente un 11% o 12% de pendiente y no cumple con la Ley 7600, aunque esta tendencia no es en toda la rampa.

Sobre la Licitación aún se desconoce el estado, quienes ofertaron y si serán adjudicados, pero se ha conversado con el Departamento de Servicios Generales el cual indica vía teléfono que ningún oferente de Goicoechea cumple con el Cartel, por lo que se debe iniciar en el 2012 el proceso cuando se declare desierto el actual.



**g) Alquiler Heredia.**

Actividad	Fecha
Búsqueda de posibles oferentes	Finales de Julio
Recepción de posibles Ofertas	03 de Agosto
Redacción Solicitud de Licitación Abreviada	18 de Agosto
Solicitud de la Certificación Presupuestaria	22 de Agosto
Envío de Solicitud a la Proveduría	31 de Agosto
Solicitud al Dpto. de Servicios Generales la revisión de un local en la zona	08 de Setiembre
Reenvió solicitud ya que no se tiene respuesta	13 de Setiembre
Contestación y rechazo de la Solicitud por parte del Dpto. de Servicios Generales	22 de Setiembre
Se indica por Proveduría que unificara en una licitación los procesos de Corredores, Cartago, Goicoechea y Heredia para un solo cartel en Licitación Pública	03 de Octubre
Se remiten nuevamente las certificaciones presupuestarias por solicitud de la Proveduría	24 de Octubre
Se consulta sobre estado de la Licitación y se encuentra para autorizar en la Dirección Ejecutiva	03 de Noviembre
Se pública la Licitación Pública	15 de Noviembre
Cierra recepción de concursantes	12 de Diciembre
Estudio de Participantes	Diciembre y Enero

En este caso, por las cargas de trabajo y la búsqueda de locales en otras zonas, se inicia hasta el segundo semestre del año. En la búsqueda inicial se visitan dos inmuebles, los cuales resultan ser aptos y que cumplen con todas las necesidades, excepto que la capacidad del edificio es mucho mayor a la requerida, y se torna injustificado tener tanto recurso ocioso.

Por lo anterior se redacta una solicitud para que participen más oferentes y se determine por medio de licitación cual local se debe arrendar.

Sobre la Licitación aún se desconoce el estado, quienes ofertaron y si serán adjudicados, pero



se ha conversado con el Departamento de Servicios Generales el cual indica vía teléfono que ningún oferente de Goicoechea cumple con el Cartel, por lo que se debe iniciar en el 2012 el proceso cuando se declare desierto el actual.

En conclusión, la OAPVD ha gestionado, en la medida de sus posibilidades, por todos los medios el alquilar locales para suplir las necesidades de cercanía, espacio, seguridad y confort para la víctima. Esta búsqueda se torna difícil, no solo por lo restringido de los requerimientos, sino también por varios riesgos externos al despacho como son los cambios de criterios entre arquitectos, el no seguimiento de un mismo profesional un proyecto, el tiempo para realizar las visitas, entre otros, lo que produce malestar entre los dueños y los hace desistir de las ofertas.

Asimismo, las soluciones alternas que se dieron en algunas regionales, ha permitido que mucho del dinero estimado para alquileres quede sin utilizar, produciendo un ahorro para el Poder Judicial.

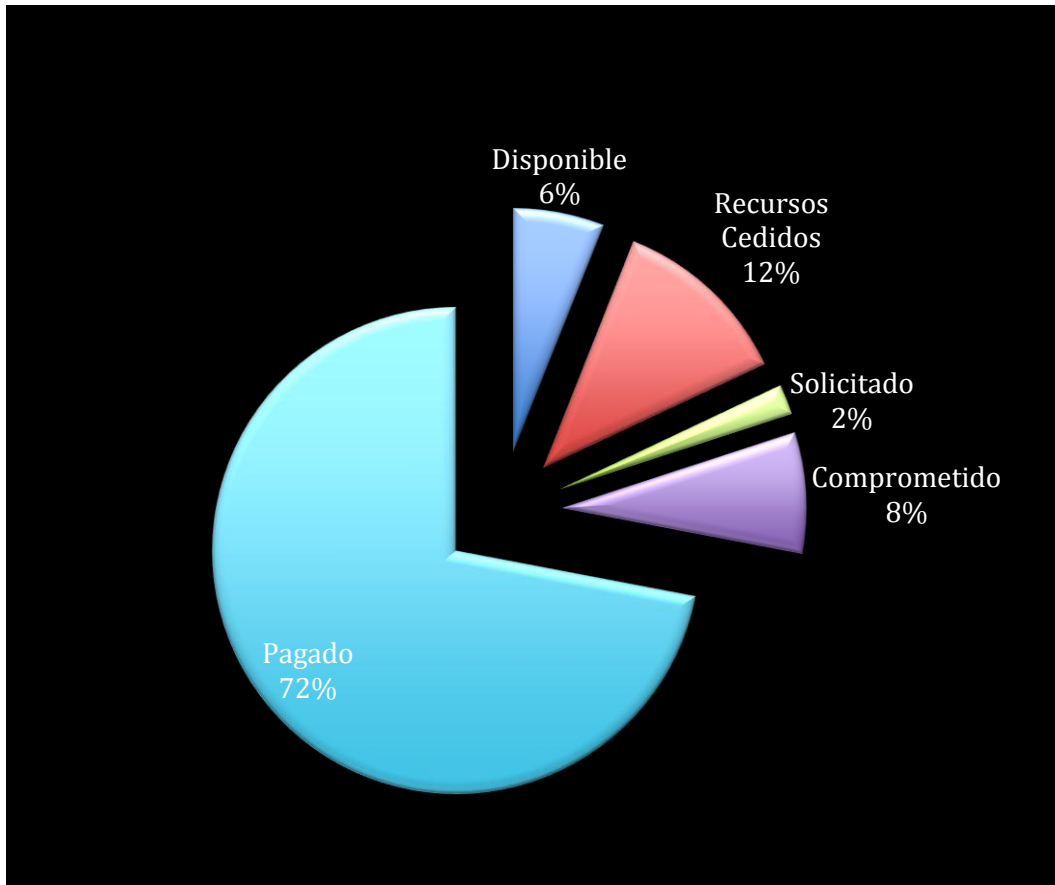
Este despacho, seguirá buscando y trabajando para contratar lo antes posible los locales requeridos, manteniendo en todo momento los criterios de seguridad, confort, cercanía y espacio, lo que limita sobre manera las posibilidades de alquilar.

#### **4. Ejecución De Otros Gastos Variables**

En cuanto a la ejecución del dinero destinado para otros gastos y compras directas (¢82.914.631) según el dato suministrado por el sistema FINANGEST del Departamento de Financiero Contable se logró alcanzar una ejecución del 72%(monto pagado), mientras que un 8% del dinero se mantuvo en reserva (columna comprometida) esto para cubrir los gastos pendientes de pago, un 2% como solicitado y un 6% resultó disponible, mientras que un 12% fue cedido a otros programas.

Gráfico N° 10

Detalle Ejecución Gastos Variables 2011



Fuente Sistema FINANGEST-SIGA PJ 2012

Luego de rebajar lo correspondiente a alquileres y lo correspondiente servicios públicos de la partida se maneja un saldo de  $\text{¢}48.689.585$  de los cuales se registran como pagados  $\text{¢}39.685.797,00$ .

Dentro de las partidas con mayor ejecución, se destacan las sub partidas que permiten a la OAPVD coadyuvar a las víctimas que requieren reubicarse para salvaguardar su vida o integridad física, dichas sub partidas contemplan lo referente a pago por transporte de menaje, pago de pasajes, pago de alquileres de vivienda, pago de hospedaje, entre otros, como se analizarán en los apartados siguientes.



## **5. Servicios**

### ***a) Subpartida 10304 Transporte de Bienes***

Dicha sub partida permite cancelar el pago de traslado de menaje de víctimas, testigos o demás sujetos intervinientes que por su situación de riesgo deben reubicarse., al mes de diciembre la sub partida presentó un pagado de ¢ 3.815.000.

### ***b) Subpartida 10501 Transporte dentro del país***

La presente sub partida permite cubrir los pasajes de autobús, taxi, bote, etc. para aquellas personas de escasos recursos o personas que por su situación de riesgo deben trasladarse a convivir con una red de apoyo para salvaguardar su integridad física, al cierre del 2011 se registra como pagado ¢3.810.078. Es importante aclarar que igualmente dicha sub partida permite cubrir el pago de viáticos de transporte para empleados que se trasladan para dar seguimientos o atención a personas que por su condición de vulnerabilidad no pueden trasladarse a la oficina.

### ***c) Subpartida 10502 Viáticos dentro del país***

Ésta sub partida permite gestionar el pago de ayudas económicas para cubrir hospedaje, alimentación entre otros, además del pago de viáticos a funcionarios por giras, seguimientos de casos, reuniones entre otros. Al concluir el mes de diciembre 2011 la sub partida registra un pagado de ¢25.009.113.

## **6. Materiales Y Suministros**

Para la partida de materiales y suministros se disponía de ¢ 30.174.906 dentro de lo que se contempló lo referente a combustibles y lubricantes, alimentos y bebidas, textiles y



vestuario, mantenimiento de equipo y mobiliario entre otros, al revisar la ejecución de dicha partida al mes de diciembre se refleja un pagado de ¢13.798.576,47.

En la presente partida sobresale igualmente el consumo en sub partidas ligadas al pago por concepto de ayudas económicas:

**a) Subpartida 20203 Alimentos y Bebidas**

En esta sub partida se carga lo correspondiente a víveres, en ocasiones las víctimas o testigos deben reubicarse de forma inmediata y no cuentan con los medios para adquirir sus alimentos lo que conlleva a brindar ayuda mientras se genera por parte de una institución de Bienestar Social un apoyo económico. Para el 2011 la OAPVD registra un pagado de ¢2.808.455, en dicha sub partida.

**b) Subpartida 29904 Textiles y Vestuario**

Ésta sub partida permite gestionar la compra de ropa, pañales, toallas sanitarias para víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, para el 2011 dicha sub partida consumió un total de ¢986.879.

**7. Bienes Duraderos**

En esta partida se contaba con ¢4.050.140, sin embargo producto de la necesidad de recursos la partida se aumento mediante modificación presupuestaria en ¢5.411.670,76 con la finalidad de gestionar la compra de equipo y mobiliario de oficina, equipo de comunicación, bienes intangibles entre otros. En esta partida el pagado se registra en ¢7.068.276,61

Dentro de los gastos no ejecutados encontramos fondos correspondientes a sub partidas de Textiles y Vestuario (compra de ropa) Alimentos y bebidas (compra de víveres), sin embargo el rubro mayor se encuentra en la sub partidas de Ayudas económicas (10304 y 10501); sub partidas que funcionan para el pago de transporte de bienes y transporte



dentro del país, ambas sub partidas se vieron reforzadas por medio de modificaciones presupuestarias, sin embargo por la naturaleza de la oficina el comportamiento del gasto resulta imprevisible, debido a que depende de la cantidad de casos ingresados y las necesidades concretas de las víctimas o testigos.

## 8. Ayudas Económicas 2011

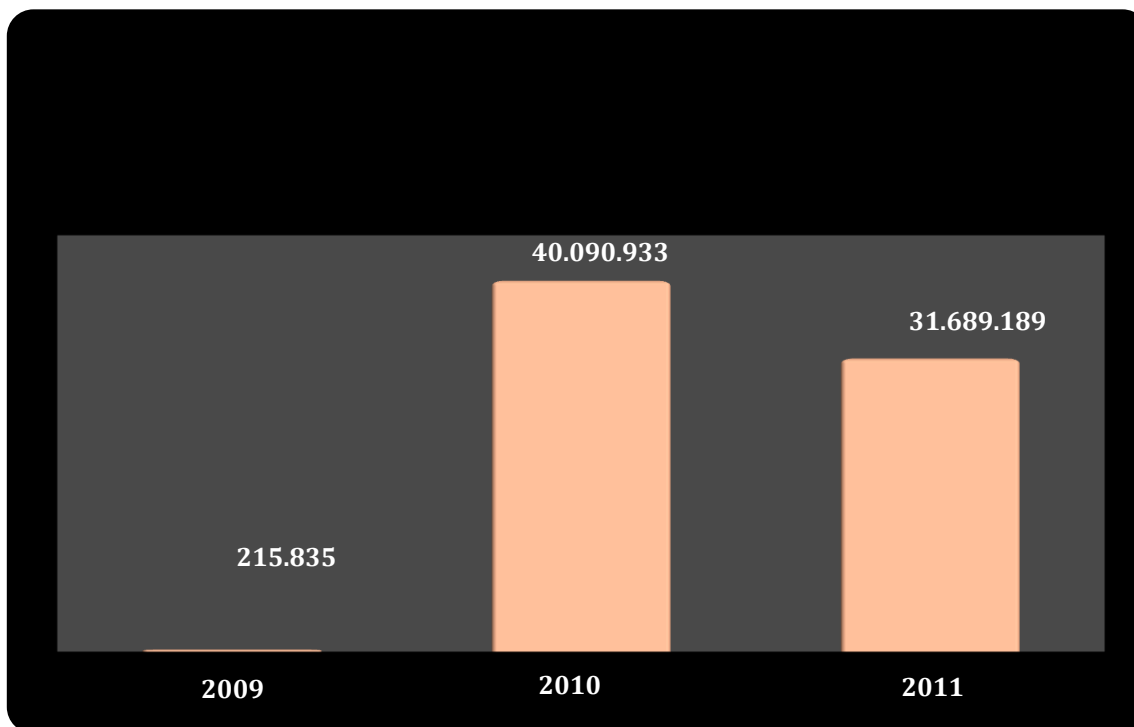
El siguiente gráfico muestra los rubros cancelados por ayudas económica en el 2009, 2010 y 2011, para determinar los rubros fueron contemplados gastos generados en las sub partida de traslado de menaje, transporte, pago de hospedaje, alimentación, alquiler, vestido, servicios médicos entre otros.

El gráfico permite ver un crecimiento entre los años 2009 y 2010 los cuales se generan producto de la entrada en vigencia de la Ley 8720 “Ley de Protección contra las Víctimas, Testigos y demás sujetos intervinientes en el Proceso Penal”, además en el 2010 se destaca el ingreso al programa de protección de un notable número de casos por el Delito de Trata de Personas, casos que por ser víctimas extranjeras, tuvieron que verse apoyadas con el hospedaje y alimentación por parte de la OAPVD.

Al comparar el 2010 con el 2011 se denota una baja de ¢8.401.744, dicha baja se debe a que los canales de colaboración (redes apoyo) lograron afinarse, lo que agilizó la prestación de apoyo económico por parte de otras instituciones del estado.

Gráfico N° 11

Ayudas Económicas Comparativo del 2009 al 2011



Fuente Sistema FINANGEST-SIGA PJ 2012

## 9. Recursos Cedidos a la Institución

Luego de valorar el contenido presupuestario y detectarse posibles sobrantes, con el objetivo de no sub ejecutar recursos, se procede al traslado de fondos sobrantes a la institución, para el año 2011 la OAPVD traslado en alquileres la suma de  $\text{€}255.149.579,75$ . Con respecto a otras sub partidas se cedieron  $\text{€}9.764.741$ .



## C. PRESUPUESTO REMUNERACIÓN SALARIAL

Es importante aclarar que por política institucional, el dinero para cubrir lo referente a salarios, incapacidades, sustituciones y demás aspectos de recurso humano es formulado y ejecutado por el Departamento de Gestión Humana del Poder Judicial.

Seguidamente se detalla una tabla que estima el salario base y remuneraciones más 1 año de anualidad por categoría de puesto.

Tabla N° 19

Estimado de Costos Salarios y Remuneraciones por Puesto

Puesto	Cantidad	Salario Bruto	Deducciones de Ley	Salario Neto	TOTALES
Profesional 1	2	1.812.223	(331.917)	1.480.306	¢2.960.612
Profesional 2	57	77.310.998	(10.771.803)	66.539.195	¢133.078.391
Profesional Derecho 2	11	18.346.628	(2.855.383)	15.491.245	¢30.982.490
Fiscal Adjunto 1	1	2.397.005	(410.366)	1.986.639	¢3.973.278
Asistente Adtvo. 3	4	2.017.100	(312.651)	1.704.450	¢3.408.899
Técnico Judicial 2	10	5.042.750	(632.710)	4.410.040	¢8.820.080
Aux. Adtvo. 1	1	4.737.830	(593.650)	4.144.180	¢8.288.360
Aux. Serv. Calif. 3	1	486.997	(61.101)	425.896	¢851.792
Aux. Serv. Gen. 3	6	2.593.166	(325.314)	2.267.852	¢4.535.704
Aux. Serv. Gen. 2	2	4.602.047	(713.317)	3.888.729	¢7.777.459
<b>TOTALES</b>	<b>95</b>	<b>¢119.346.744</b>	<b>-¢17.008.211</b>	<b>¢102.338.533</b>	<b>¢204.677.066</b>

Fuente OAPVD 2011

Es importante indicar que para el año 2011 se gastaron en total ¢1.659.139.578,64, lo que represento un aumento del 58% con respecto al 2010. Detalle cuadro siguiente.



Tabla N° 20

Ejecución Presupuestaria Salarios y Remuneraciones Años 2010 y 2011

<b>Año</b>	<b>Costo</b>
2010	1.048.874.876,22
2011	1.659.139.578,64
<b>Total</b>	<b>2.709.014.454,86</b>

Fuente Departamento de Gestión Humana



---

## V. EVALUACIÓN DE LOS DESAFÍOS

### 2010 – 2012

---

Tal como se estableció en la rendición de cuentas del año 2010, se proyectó para los años 2011 y 2012, una serie de acciones para consolidar el proyecto de protección y atención a víctimas de delitos, en dos niveles de acción a saber; interno y externo.

#### A. NIVEL INTERNO

##### 1. Apoyo al Organismo de Investigación Judicial en el proceso de implementación de los Agentes de Protección.

A la fecha no se ha logrado equiparar el nivel de cumplimiento y organización alcanzado por la OAPVD con relación a los agentes de protección, el principal factor que ha afectado la implementación de los agentes de protección es la dificultad en la parte de contratación de personal, resultando imposible la colocación de las 110 plazas aprobadas por lo que a la fecha sólo existen 42 oficiales operativos, en la parte de equipamiento la falta de vehículos durante buena parte del año 2011 demandó que el recurso de la OAPVD se destinara en ocasiones a suplir la necesidad de automotores para labores de protección y que a la vez repercutía en la prestación del servicio a cargo de la Oficina de Atención y Protección.



## **2. Creación de un protocolo de actuación conjunta entre los equipos técnicos evaluadores y equipos de protección.**

Durante el año 2011, se iniciaron reuniones con la Jefatura de los agentes de Protección el fin de generar un protocolo de actuación conjunta, sin embargo, el documento no se ha logrado concluir debido a la necesidad de conocer y generar mayor experiencia en lo que respecta a las coordinaciones diarias en la tramitación de los casos, para lograr adquirir experiencia en cuanto a técnicas y procedimientos adecuados en la protección de testigos, víctimas y funcionarios judiciales.

Además, la falta oficiales regionales impide conocer la forma de operar en dichas zonas y plasmar ese conocimiento en un protocolo.

## **3 Implementación de al menos un equipo técnico evaluador en cada una de las provincias.**

Durante el año 2011, no se contó con plazas adicionales para lograr la instalación de equipos completos de protección (compuesto por un abogado, un criminólogo un psicólogo y un trabajador social) por lo que el objetivo no fue alcanzado. A partir de julio del año 2012, se contará con un incremento en plazas de técnico judicial que al menos permitirá desahogar al personal profesional de las labores administrativas, sin embargo, tampoco se visualiza lograr el objetivo.

## **4. Formulación del proyecto de reglamento para la Ley 8720.**

Los procesos de reestructuración sufridos en el programa de protección a víctimas y testigos, tales como la creación de un programa presupuestario a nivel del Poder Judicial, separado del Ministerio Público y el Organismo de Investigación Judicial, genero gran incertidumbre durante el año 2012, por lo que el proyecto de presupuestos fue aplazado a esperas de tener claridad sobre la forma de operar y designación de los centros de responsabilidad. También influyó en el aplazamiento del proyecto de reglamento de la



Ley 8720 la dificultad para contar con un equipo realmente operativo a nivel nacional de agentes de protección, por las mismas razones apuntadas en el punto anterior.

## **5. Mejorar a nivel nacional la infraestructura de las distintas OAPVD.**

A pesar de que presupuestariamente se ha contado con los recursos para la contratación de locales para las oficinas regionales, el proceso a resultado infructuoso,- tal como se indico en el apartado de ejecución presupuestaria debido básicamente a dos factores; a. La dificultad de conseguir lugares adecuados en las zonas prioritarias y b. La lentitud de los procesos administrativos de contratación.

No obstante lo anterior, nuevamente para el año 2012, se ha redoblado el esfuerzo para conseguir infraestructuras adecuadas para brindar el servicio a las personas víctimas de delitos.

## **6. Estabilidad laboral de los funcionarios de la OAPVD.**

El proyecto para el nombramiento en propiedad de los funcionarios de la OAPVD, se inició a finales del año 2011, cuando se publicó el concurso de 19 funcionarios vinculados a las labores administrativas, técnico judicial, choferes y conserjes a nivel nacional, se tiene previsto para el primer semestre del año 2012, concluir el proceso.

## **7. Implementación de un programa permanente de Capacitación y sensibilización a funcionarios judiciales.**

Se logró que para el año 2012, la Unidad de Capacitación del Ministerio Público, incorpore dos módulos para fiscales y fiscalas a nivel nacional relativos a la temática de la Ley 8720.



Se participó en la capacitación y formación de los nuevos agentes de protección lo que permitió ahondar en los principios que orientan la materia de protección de víctimas y testigos y el modelo integral de atención.

## **B. NIVEL EXTERNO**

Para lograr el objetivo de consolidación del proyecto de protección y atención a víctimas de delitos, se ejecutarán las siguientes acciones a nivel externo:

### **1. Creación de convenios Interinstitucionales.**

Es claro que la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delitos, no es una entidad estatal de asistencia social, pues su cometido por ley se encuentra vinculado a articular esfuerzos a nivel interno del Poder Judicial y externo con entidades públicas y privadas, que permitan a las víctimas, testigos y otros participantes del proceso penal, el ejercicio activo de sus derechos.

El logro de tal propósito resultará imposible sin una adecuada articulación Interinstitucional, por lo que durante el año 2011, se trabajó en continuar incorporando a la OAPVD, en las redes nacionales y locales, con el propósito mejorar el servicio prestado.

### **2. Reforzar la integración de la OAPVD en el trabajo de las redes de apoyo interinstitucionales a nivel nacional.**

La Integración de la OAPVD, a la mayor cantidad de redes, implicará aumentar la posibilidad de referencia y facilitará la movilización de recursos en procura de una solución integral para la víctima.



Durante el 2011, se solicitó a distintas instancias capacitación para conocer mejor los parámetros de referencia y competencias legales de distintas instituciones

## **C. EL SERVICIO COMO EJE PRIORITARIO DE EVALUACIÓN PARA EL AÑO 2012**

Para el año 2012, además de continuar adelante con los planes propuestos, hemos considerado fundamental retomar de manera objetiva y crítica, la forma en que se ha prestado el servicio a las víctimas y testigos.

Para ese fin se implementarán las siguientes acciones:

- Protocolo Programa 950: Para el 2012 se define como meta el desarrollo de un protocolo que permita consolidar los procesos administrativos derivados de la implementación del programa presupuestario 950 en lo concerniente a la Oficina de atención y Protección, de modo que se pueda plantar una verdadera defensa de los proyectos presupuestarios presentado por la OAPVD, que permitan contar con los fondos necesarios para brindar un servicio de calidad.
- Evaluación del Desempeño: Con la finalidad de manejar un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las/los funcionarios/as llevan a cabo las actividades y responsabilidades de sus puestos se ha previsto la creación de una evaluación que valore lo referente a puestos profesionales y no profesionales.
- Implementación de Sistema Informático: Bajo el propósito de agilizar el manejo de información y obtener un mayor control sobre los datos, la oficina maneja como proyecto la implementación de un sistema informático que coadyuve a la recopilación de información atinente a los expedientes



de protección y atención, lo que permitirá consultar en línea las causas tramitadas en cualquier parte del país, de modo que la atención sea más ágil y eficiente.



## VI. ANEXOS

### A. ANÁLISIS FODA

FACTORES INTERNOS Controlables	FACTORES EXTERNOS No Controlables
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>Servicio de disponibilidad las 24 hrs los 7 días de la semana.</p> <p>Cobertura del servicio a nivel nacional</p> <p>Existencia de directrices y protocolos que definen los procesos a seguir en la atención y protección</p> <p>Apoyo de equipo administrativo</p> <p>Coordinación por áreas atención y protección</p> <p>Abordaje disciplinario</p> <p>Disposición e interés laboral</p> <p>Profesional capacitado a nivel técnico y humano para labores propias del cargo</p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Política de Gobierno de disminuir la inseguridad ciudadana y combatir el Crimen Organizado</p> <p>Integración de la OAPVD en proyectos nacionales e internacionales para mejora del servicio</p> <p>Existencia de redes de apoyo institucionales e interinstitucionales</p> <p>Existencia de normativa jurídica internacional en el tema de Atención y Protección a Víctimas</p> <p>Políticas estatales e institucionales que promueven el abordaje a víctimas</p> <p>Acceso a organizaciones Gubernamentales, No Gubernamentales y Organismos Internacionales, anuentes a establecer una</p>



<p>Personal comprometido</p> <p>Ley 8720 (resguardo el accionar del programa)</p>	<p>red de apoyo interinstitucional para solventar las necesidades inmediatas de la población meta</p> <p>Ratificación del Estado Costarricense de Convenios Internacionales que originan y respaldan la aplicabilidad de la Ley 8720, garantizando los derechos universales de todas las personas usuarias.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>Ausencia de equipos técnicos completos (oficinas regionales)</p> <p>Rotación de personal</p> <p>Inexistencia de Foros de Discusión Jurídica</p> <p>Falta de Reglamento a la Ley 8720</p> <p>Carencia de medidas preventivas en el Edificio de que generen seguridad tanto a los funcionarios como a los usuarios</p> <p>Infraestructura Inadecuada</p> <p>Ausencia de Manual de Procedimientos para casos de Atención</p> <p>Ausencia de Albergue propio para proteger</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>Crecimiento del índice criminal</p> <p>Cambios a nivel contextual: políticos, sociales, económicos que inciden en la personas y la sociedad en general</p> <p>Recortes presupuestarios y negación de plazas</p> <p>Limitada aplicabilidad y recurrencia de los fiscales hacia los programas de atención a víctimas</p> <p>Modificaciones a la normativa atinente a los programas de atención y protección</p> <p>Pocos equipos de agentes de protección (UPROV)</p>



<p>a las víctimas de manera inmediata</p> <p>Carencia de plataforma electrónica única, enlazado a nivel institucional para la optimización del servicio ofreciendo en forma eficaz a las víctimas, testigos y demás intervinientes.</p> <p>Carencia de convenios internos que garanticen una atención inmediata y segura</p> <p>Distribución inequitativa de carga laboral entre oficinas y disciplinas</p> <p>Excesivo recargo de funciones administrativas en las sedes regionales, debido a la falta de personal de apoyo</p>	
--	--



## B. PLAN ANUAL OPERATIVO 2012

OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	INDICADORES	ACTIVIDADES	COORDINACIÓN	EJES TEMÁTICOS
<b>Aumento en la calidad del servicio brindado por la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del delito</b>					
1. Establecer alianzas estratégicas con instituciones y organizaciones no gubernamentales para promover una respuesta integral a las personas víctimas del delito.	Que al 31 de diciembre 2012 la oficina haya establecido al menos dos convenios interinstitucionales que facilite la respuesta integral a las personas víctimas de delito	Convenios establecidos	1.1.1 Definir la o las instituciones con las cuales se va a desarrollar el convenio. 1.1.2 Coordinar las reuniones y encuentros para ejecución de proyecto 1.1.3 Exposición del convenio 1.1.4 Establecimiento del Convenio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones y Organizaciones no Gubernamentales</li> <li>• Presidencia Corte Suprema de Justicia</li> <li>• Fiscalía General</li> <li>• Consejo Superior</li> <li>• Jefatura OAPVD</li> </ul>	Accesibilidad
2. Enriquecer la calidad en el servicio que presta la oficina a las poblaciones vulnerables:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adulto Mayor</li> <li>• Población Migratorio y desplazamiento interno</li> <li>• Genero</li> <li>• Discapacidad</li> <li>• Diversidad Sexual</li> </ul>	2.1 Que al 31 de diciembre 2012 la Oficina de Atención y Protección haya desarrollado al menos un taller enfocado a:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculinidad</li> <li>• Población Migrante y Trata de Personas</li> <li>• Violencia Doméstica</li> <li>• De la Ley 7935 (adulto mayor)</li> <li>• Discapacidad</li> <li>• Diversidad sexual</li> </ul>	Talleres ejecutados	2.1.1 Programación de talleres 2.1.2 Coordinación con entes relacionados 2.1.3 Desarrollo de Talleres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión Accesibilidad Poder Judicial</li> <li>• Jefatura OAPVD</li> </ul>	Accesibilidad

## Apoyando a las Víctimas y Testigos.

### Oficina Atención y Protección a la Víctima del Delito.



3. Promover a través de visitas un acercamiento de la OAPVD a territorios indígenas del país.	3.1 Que al 31 de diciembre del 2012 se hayan realizado, al menos cuatro visitas a territorios indígenas	Visitas realizadas	3.1.1 Programación de visitas 3.1.2 Diseño de contenido y de material de didáctico para visitas (panfletos) 3.1.3 Realización de visitas. 3.1.4 Evaluación de visitas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiscalía de Asuntos Indígenas</li> <li>•Area de Trabajo Social y Derecho de OAPVD</li> </ul>	Accesibilidad Derechos Humanos
4. Incrementar la protección de las personas amenazadas como consecuencia de su participación en el proceso penal	4.1 Que al 31 de diciembre del 2012 se refleje estadísticamente un incremento de al menos un 2% de la cantidad de casos ingresados en el programa de protección en comparación con el año 2011.	Porcentaje de incremento de casos ingresados al programa de protección	4.1.1 Mejorar de la coordinación entre fiscalías operativas y la Oficina de Atención y protección 4.1.2 Reuniones con Fiscales adjuntos 4.1.3 Sensibilización de los fiscales con respecto al tema de la atención y protección víctimas 4.1.4 Generar directriz en conjunto con la OAPVD para la atención prioritaria de los casos de protección	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Oficina de Atención y Protección Víctimas de Delito</li> <li>•Fiscalías Adjuntas</li> <li>•Fiscalía General</li> </ul>	Control Interno Riesgo Accesibilidad Justicia
5. Procurar la atención y protección de víctimas testigos y demás intervinientes en las causas en investigación dentro del proceso penal	5.1 Que al 31 diciembre 2012 se hayan brindado atención y protección al menos el 70 % de las víctimas y testigos que la solicitaron para continuar en el proceso penal.  5.2 Que al 31 de diciembre del 2012 se atiendan al 100% de las víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes del proceso penal que se refieran a la OAPVD	Porcentaje de usuarios protegidos  Porcentaje de usuarios atendidos	5.1.1 Aplicación de Terapias Individuales 5.1.2 Implementación de protocolo 5.1.3 Coordinación con Agentes de Protección, UPRO y DUE.  5.2.1 Atención de personas referidas 5.2.2 Apertura de expedientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Equipo Interdisciplinario OAPVD</li> <li>•UPROV</li> <li>•Equipo Interdisciplinario OAPVD</li> <li>•UPROV</li> </ul>	Accesibilidad Justicia Derechos Humanos  Accesibilidad Justicia Derechos Humanos





10. Identificar fuentes de información que permitan conocer la incidencia delictiva a nivel nacional	10.1 Que al 31 de diciembre 2012 se haya identificado al menos cuatro fuentes de información (fuentes abiertas y cerradas) que permitan la incidencia delictiva a nivel nacional.	Fuentes Identificadas	10.1.1 Recopilación de Información 10.1.2 Identificación de mecanismos y procesos de acceso a la información 10.1.3 Mapeo nacional de la incidencia criminal 10.1.3 Presentación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Criminología OAPVD</li> <li>• Jefatura OAPVD</li> <li>• Observatorio de la violencia</li> <li>• Ministerio Seguridad Pública</li> </ul>	Riesgo
11. Definir una guía que permita unificar los procesos administrativos y de procedimiento entre la OAPVD y UPROV	11.1 Establecer al 31 de diciembre 2012 un protocolo de actuaciones entre la OAPVD y la UPROV	Protocolo elaborado	11.1.1 Recopilación de información 11.1.1 Reuniones para unificar criterios 11.1.1 Creación del Protocolo 11.1.1 Presentación de Protocolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefaturas OAPVD y UPROV</li> <li>• Profesionales en Criminología y Derecho OAPVD</li> <li>• Fiscalía General</li> <li>• O.I.J</li> </ul>	Riesgo – Control Interno
<b>Mejora de las políticas institucionales de comunicación, en lo interno y externo</b>					
12. Promover la Ley 8720 a lo interno del Poder Judicial	12.1 Que al 31 de diciembre del 2012 se haya desarrollado una charla de la Ley 8720 en al menos 4 oficinas del Poder judicial	Número de Charlas Impartidas	12.1.1 Diseño Curricular del charla 12.1.2 Programación de charla 12.1.3 Distribución de participantes 12.1.4 Ejecución de la charla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OAPVD</li> <li>• UCS Ministerio Público</li> </ul>	
13. Fortalecer la comunicación con las redes de apoyo de la OAPVD	13.1 Que al 31 de diciembre del 2012 la OAPVD hay efectuado al menos una reunión con las distintas redes de apoyo a fin de fortalecer la comunicación y estrategias que se mantienen con las redes de apoyo.	Reuniones efectuadas	13.1.1 Programación de Reuniones 13.1.2 Convocatoria de Reuniones 13.1.3 Desarrollo Reuniones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distintas Disciplinas OAPVD</li> <li>• Jefatura OAPVD</li> </ul>	
14. Informar a la sociedad civil y a las autoridades del Poder Judicial sobre las metas, alcances y desafíos de la OAPVD	14.1 Que al 30 de abril del 2012 se haya realizado la Rendición de cuentas de manera pública que permita exponer el alcance, metas, objetivos y desafíos de la OAPVD	Rendición de cuentas efectuadas	14.1.1 Programación de Actividad 14.1.2 Convocatoria de Actividad 14.1.3 Desarrollo Actividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalía General</li> <li>• OAPVD</li> <li>• Consejo Superior</li> </ul>	Transparencia Control Interno



<b>Fortalecimiento de las funciones administrativas y desconcentración en el uso de los recursos asignados al Ministerio Público</b>					
<p>15. Desarrollar una guía práctica que sea utilizada como soporte para la organización y control de los procedimientos administrativos de la OAPVD.</p>	<p>15.1 Que al 31 de julio 2012 se haya diseñado valorado y expuesto un manual de procedimientos administrativos para las siguientes tareas:</p> <p><b>Recursos Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento y selección</li> <li>• Nombramientos</li> <li>• Pago de horas extra y rol de disponibilidad</li> </ul> <p><b>Planificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística</li> </ul> <p><b>Compras y Presupuesto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación Estadísticas</li> <li>• Contratación y Adquisición de bienes</li> <li>• Pago de ayudas económicas</li> <li>• Manejo de tarjetas institucionales</li> </ul>	<p>Manual de procedimientos elaborado</p>	<p>15.1.1 Recopilación de datos 15.1.2 Revisión de información 15.1.3 Diseño de procedimientos 15.1.4 Valoración de manual 15.1.5 Presentación de resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área Administrativa OAPVD</li> <li>• Jefatura OAPVD</li> <li>• Departamento de Personal,</li> <li>• Unidad Administrativa Ministerio Público</li> <li>• Financiero Contable</li> </ul>	<p>Control Interno</p>
<p>16. Fortalecer el programa de Atención y Protección de la Oficina de atención y Protección a Víctimas de Delito</p>	<p>16.1 Que al 31 de diciembre 2012 se desarrolle un protocolo que permita consolidar los procesos administrativos derivados de la implementación del programa presupuestario 950 en lo concerniente a la Oficina de atención y Protección</p>	<p>Protocolo elaborado</p>	<p>16.1.1 Recopilación de Información 16.1.2 Diseño de protocolo 16.1.3 Presentación de Protocolo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración Ministerio Público</li> <li>• Administración OIJ</li> <li>• Auditoría</li> <li>• Financiero Contable</li> <li>• Jefatura OAPVD y UPROV</li> <li>• Fiscalía General</li> </ul>	<p>Riesgo Control Interno</p>



<b>Mejora de la capacitación que se le brinda al personal de acuerdo a las necesidades y procura de mayor eficiencia en sus funciones</b>				
<p>17. Gestionar un proceso de actualización y capacitación dirigido a todos funcionarios de la OAPVD sobre los protocolos de atención y protección con la finalidad.</p>	<p>17.1 Que al 31 de diciembre del 2012 se haya efectuado, al menos una capacitación sobre protocolos para todo el personal de la OAPVD</p>	<p>Capacitación impartida</p>	<p>17.1.1 Coordinación con la Unidad de Capacitación del Ministerio Público para la formulación y aprobación del programa de capacitación.                      17.1.2 Integrar una comisión encargada de dirigir las actividades propias de esta tarea.                      17.1.2 Formular el plan de capacitación.                      17.1.3 Ejecución del plan.                      17.1.4 Evaluación de la capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefaturas de la OAPVD.</li> <li>• Unidad de Capacitación del MP.</li> <li>• Representante de cada disciplina OAPVD</li> </ul>

**Responsable: Lic. Róger Mata Brenes, Fiscal Coordinador**



---

## **C. INFORME TALLER DE AUTOCUIDADO LICDA. JESSICA MCDONALD**

**Informe de proceso grupal para la revisión de  
repercusiones psíquicas que tiene la atención  
de situaciones de violencia**

---

*Elaborado por Jessica McDonald*



## Propósito y resultados del proceso:

En el mes de julio del 2011 se realizó un proceso grupal con 9 funcionarios/as de la Oficina de Protección y Atención a la Víctima. Este proceso se inscribe dentro de un proyecto de investigación cuyo propósito es explorar el impacto psicológico que tiene brindar atención a personas que sufren algún tipo de violencia, como es el caso de los/as funcionarios/as que se desempeñan en esta oficina. Esta investigación forma parte de una tesis de grado para optar por el título de Maestría en Psicología de la Universidad de Costa Rica.

El proceso grupal consistió en seis sesiones con una duración de 3 horas cada una. Previo a ello se aplicó a las personas participantes el instrumento *Compassion Satisfaction and Fatigue Test* de B. H. Stamm (2002), traducido por la investigadora al español, y que explora el grado de satisfacción con el trabajo que se realiza, el nivel de riesgo de presentar el síndrome del quemado o burnout y el nivel de riesgo de estar lidiando con el cuadro de fatiga por compasión. A continuación se presenta un cuadro que sintetiza los resultados de cada uno de los cuestionarios, los cuales fueron aplicados de forma anónima.

# Cuestionario	Compasión Satisfactoria 1	Riesgo de Burnout2	Riesgo de fatiga por compasión3
1	Buen potencial	Bajo riesgo	Alto riesgo
2	Buen potencial	Riesgo moderado	Alto riesgo
3	Alto potencial	Riesgo extremadamente bajo	Riesgo moderado
4	Alto potencial	Riesgo extremadamente bajo	Bajo riesgo
5	Buen potencial	Riesgo extremadamente bajo	Riesgo extremadamente bajo



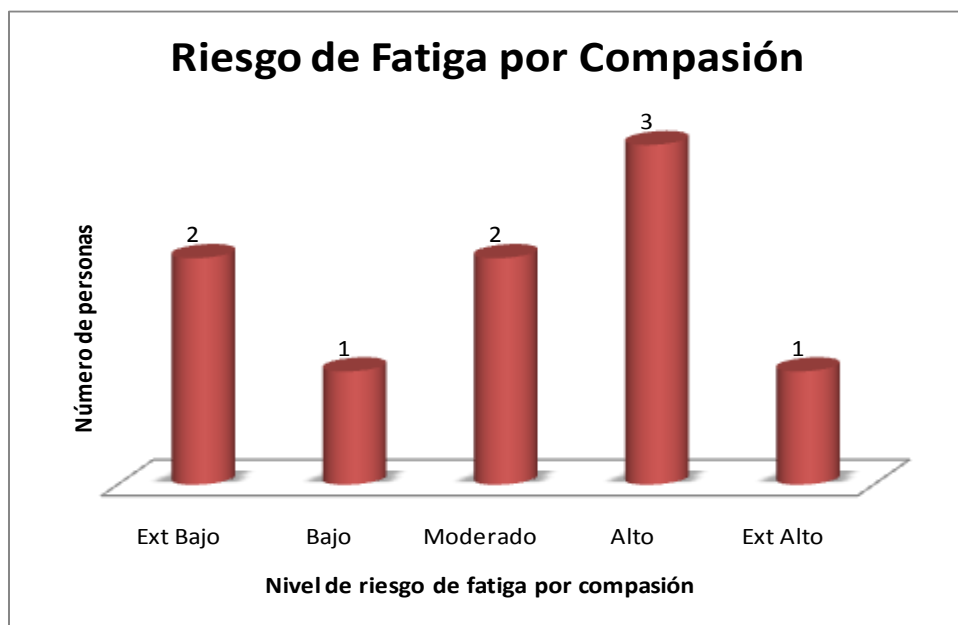
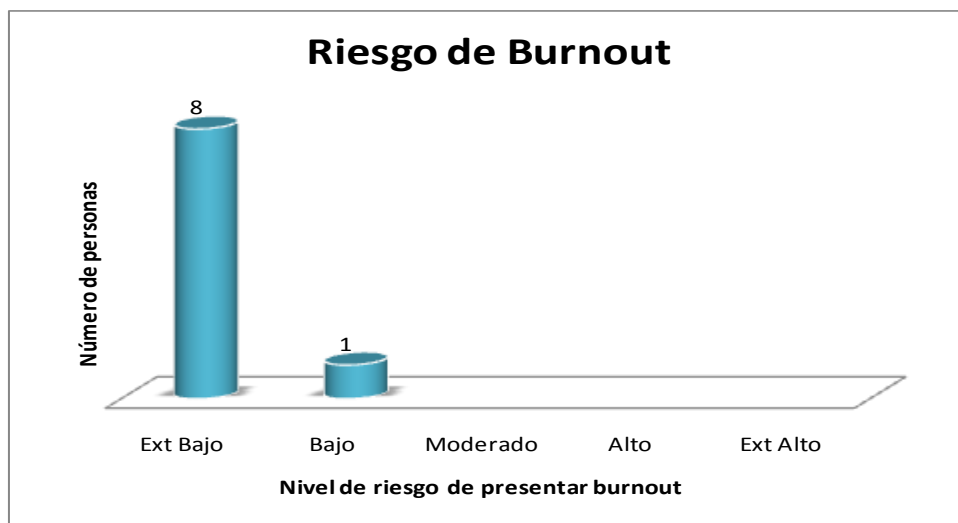
6	Buen potencial	Riesgo extremadamente bajo	Riesgo moderado
7	Alto potencial	Riesgo extremadamente bajo	Alto riesgo
8	Extremadamente alto potencial	Riesgo extremadamente bajo	Riesgo extremadamente alto
9	Extremadamente alto potencial	Riesgo extremadamente bajo	Riesgo extremadamente bajo

1 El potencial de compasión satisfactoria se clasifica como: 1) extremadamente alto potencial, 2) alto potencial, 3) buen potencial, 4) moderado potencial y 5) bajo potencial

2 El riesgo de burnout se clasifica como: 1) extremadamente bajo riesgo, 2) riesgo moderado, 3) alto riesgo, 4) extremadamente alto riesgo

3 El riesgo de fatiga por compasión se categoriza como: 1) extremadamente bajo riesgo, 2) bajo riesgo, 3) riesgo moderado, 4) alto riesgo y 5) extremadamente alto riesgo.







Con la aplicación de este instrumento se evidencia satisfacción con el trabajo que se realiza y un bajo riesgo de presentar el síndrome del quemado por el trabajo o Burnout en este grupo de funcionarios/as. En el caso de riesgos de fatiga por compasión, hay diversidad de resultados entre las personas evaluadas, sin embargo preocupa que en la mayoría de ellas se registran síntomas de fatiga por compasión que requieren atención para evitar consecuencias mayores en la salud física y emocional de estas personas.

En ese sentido la experiencia grupal pudo corroborar los resultados anteriores y hacer un aporte a la toma de conciencia de estos riesgos por parte de las personas participantes. Se identificaron los mandatos institucionales y las estrategias tanto individuales como grupales que vulneran o fortalecen las personas para enfrentar el impacto de atender personas en sufrimiento y que demandan atención en situaciones de alto riesgo para la vida y la integridad personal.

Desde los mandatos institucionales, las personas se identifican claramente con la consigna de la Oficina por brindar una atención humanizada y de calidad a sus usuarios/as. Esto les brinda un referente de motivación, e incluso de identidad y pertenencia a una unidad que ellos/as sienten se distingue dentro del Poder Judicial. Pero al mismo tiempo los somete a frustraciones ante la escasez de recursos para dar respuestas efectivas a las necesidades de esta población, al igual que impotencia cuando la “justicia pronta y cumplida” no se concreta en la realidad. Un riesgo identificado es el lema institucional de “ponerse en los zapatos” de los/as usuarios/as. En el caso de las personas con quienes se trabajó hay claridad de su rol de apoyo, pero esto, tal como señalan los resultados del instrumento aplicado, se puede confundir con un sobre involucramiento que a corto plazo llevará a un desgaste emocional y a respuestas profesionales poco efectivas.

La experiencia demostró la necesidad que tienen las personas funcionarias de la Oficina de contar con este tipo de espacios de reflexión y elaboración psíquica sobre el desempeño laboral. El proceso fue breve, sin embargo se pudo constatar



procesos de concientización y cambios de actitudes que efectivamente favorecen el bienestar de las personas, lo que repercutirá en un mejor desempeño laboral.

Las recomendaciones que surgen a partir de este trabajo son:

- 1) Implementar espacios grupales de auto cuidado de forma continua, los cuales permitan detectar oportunamente signos de desgaste laboral y prevenir el síndrome del burnout y la fatiga por compasión. Es importante que estos espacios sean conducidos por personas que no tengan un nivel jerárquico superior, que no sean parte de los equipo de trabajo y que posean conocimientos así como habilidades para realizar ética y profesionalmente la tarea de coordinación de estos espacios.
- 2) Fortalecer los ambientes laborales propiciando relaciones de supervisión y ejercicio de la autoridad basado en el respeto, el apoyo y la colaboración con las personas subalternas. A su vez, superar la defensa de “territorios” disciplinarios a través del fortalecimiento de los equipos de trabajo interdisciplinario y valorando su aporte conjunto.
- 3) Revisar las cargas laborales de forma tal que sean sostenibles en el tiempo y no tengan efecto de desgaste en el personal a mediano plazo. Asimismo delimitar claramente las tareas y responsabilidades de las personas funcionarias de forma tal que se evite falsas expectativas por parte de las personas usuarias y sentimientos de omnipotencia y luego de frustración en el personal.