

**OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA
VÍCTIMA DEL DELITO**

MINISTERIO PÚBLICO



INFORME RENDICIÓN DE LABORES 2017

JUNIO 2018



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

ÍNDICE

I. Introducción	3
II. Antecedentes	4
III. Centro Gestor 718: OAPVD - Ministerio Público	9
3.1 Gestión financiera y presupuestaria	9
A. Formulación presupuestaria	9
B. Análisis de la ejecución presupuestaria 2017	10
C. Presupuesto aprobado al Centro Gestor 718	13
D. Ayudas económicas y gastos por protección	20
3.2 Balance de la gestión de los programas de atención y protección	27
A. Comparativo de casos entrados, terminados y circulante final del 2014 al 2017	27
B. Datos estadísticos 2017	29
1. Movimiento general de trabajo a nivel nacional de la OAPVD 2017	29
2. Casos entrados, terminados y circulante final por provincia y por programa	30
3. Incidencia de delitos por programa	34
4. Datos Área Resoluciones	36
5. Atención de funcionarios (as) judiciales	38
6. Personas usuarias fallecidas en el Programa de Protección	39
C. Servicios brindados	39
1. Intervenciones realizadas por el Área de Psicología según oficina	39
2. Intervenciones realizadas por el Área de Trabajo Social según oficina	40
3. Asesorías efectuadas por el Área Legal según oficina	41
4. Estudios de seguridad efectuados por el Área de Criminología según oficina de procedencia	43
5. Acompañamientos a diligencias judiciales	44
6. Visitas domiciliarias	45
7. Diligencias realizadas por medio de modalidad de videoconferencia	46
8. Confección de informes técnicos	47
9. Diagnóstico de ausentismo de las personas usuarias	50
10. Resultados de los procesos de empoderamiento y las sentencias condenatorias	54



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

3.3 Coordinaciones interinstitucionales para la atención de poblaciones en condición de vulnerabilidad	55
A. Datos poblaciones en condición de vulnerabilidad	55
B. Atención de la población indígena	57
C. Atención a personas víctimas de violencia sexual (Programa 72 horas)	58
D. Atención a víctimas de Ley de Penalización de Violencia contra la Mujer	60
E. Atención a víctimas de trata de personas	61
F. Atención a víctimas con capacidades especiales	62
3.4 Proyección de la oficina y su impacto en el mejoramiento del servicio público y gestión institucional	63
A. Capacitaciones impartidas	63
B. Capacitaciones recibidas	65
C. Participación actividades nacionales e internacionales	66
3.5 Gestión de proyectos	68
A. Programa de intervención psicosocial en hombres con problemas para el manejo del poder y control como mecanismo de protección a víctimas de la Ley de Penalización de Violencia contra las mujeres	68
B. Proyecto de sistematización de experiencias y propuestas de mejora a la metodología de trabajo de la OAPVD	71
3.6 Historial de reconocimientos	73
*Glosario	75



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

I. Introducción

La Oficina de Atención y Protección a la Víctima (en adelante OAPVD), adscrita al Ministerio Público y a su vez ente actor del Poder Judicial, brinda un servicio público destacado por garantizar los derechos y participación de las personas víctimas de un delito en el proceso penal; trabajo que realiza mediante un abordaje interdisciplinario, promoviendo un trato digno y en coordinación con otras instituciones.

Dentro del contexto descrito, la OAPVD se encuentra en la obligación de rendir cuentas, mecanismo en el que se permite informar y explicar a la sociedad costarricense y en particular a las personas usuarias de dicho servicio, las acciones efectuadas, detallando aspectos relacionados a la administración de los recursos económicos, humanos y materiales asignados, así como el cumplimiento de los objetivos prioritarios de acción, los logros alcanzados y retos a futuro.

Por consiguiente y como parte de los valores de compromiso, responsabilidad, honestidad y transparencia, promovidos en la cultura del sistema judicial y según lo dispuesto en el artículo 11 de la Constitución Política, la OAPVD expone en el presente documento el “*informe de labores 2017*”, en el que se describe el fortalecimiento de la oficina a través de los años, el ejercicio presupuestario y financiero 2017, asimismo el balance de la labor del Centro Gestor 718 (OAPVD) y 1106 (UPROV), los logros de dicho período y la ejecución de proyectos.

Finalmente, el informe de la labor realizada durante el año 2017 permite a la OAPVD generar un reporte de resultados, así como también la oportunidad de revisar los procesos; lo que conlleva a establecer un panorama general del trabajo y por ende ejecutar mejoras e innovación de los servicios que se brindan.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

II. Antecedentes

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

El objetivo con el que se fundó fue “evitar la revictimización o victimización secundaria de las personas que han sido víctimas de algún delito, mediante un trato más humano, respeto a sus derechos y abordaje interdisciplinario” que comprendía las áreas de asistencia legal, trabajo social y psicología.

El modelo indicado permaneció inalterado hasta el 2004, cuando debido al incremento de funcionarios (as) judiciales, testigos y víctimas amenazadas, surge la necesidad de incursionar en un programa de protección para esas poblaciones, lo que conllevó a que el Poder Judicial y el Ministerio de Seguridad Pública firmaran el acuerdo de cooperación N° 24-CG-04, en el que la Fuerza Pública brindaba agentes de protección en aquellos casos en donde la vida de las personas se encontraba en riesgo inminente.

En el año 2009, se promulgó la ley N° 8720, Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal, con la que se dotó a la OAPVD de un marco jurídico que recogió en gran parte la experiencia acumulada por dicha oficina en el tema de protección a personas, así como la necesidad del Ministerio Público de contar con un instrumento normativo que le permitiera ofrecer a las víctimas y testigos alternativas de protección procesal y extraprocesal en aquellos casos en los que se requiera.

En ese mismo año, se procede con una serie de procesos internos con el propósito de diseñar la estructura técnica y administrativa, redefiniendo parte del presupuesto ordinario del Ministerio Público en la contratación de profesionales en psicología y trabajo social, binomios asignados para la atención de los siguientes lugares: Liberia, Santa Cruz,



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

Limón, Guápiles, Alajuela, I Circuito de San José y San Carlos, sin embargo, no en todas las regionales judiciales se logró su implementación por falta de recursos económicos.

La normativa establecida permitió la reestructuración paulatina de la OAPVD a través de la inversión de talento humano, iniciando un proceso de fortalecimiento de personal profesional y de apoyo, como se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 1
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Histórico Talento Humano
Detalle anual**

Año	Talento Humano
2000	3 plazas
2009	22 plazas
2010	95 plazas
2014	127 plazas
2015	146 plazas
2016	156 plazas
2017	164 plazas

Fuente: Creación Propia OAPVD 2017

Asimismo, dentro de otros antecedentes relevantes, en el año 2012 la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos (UPROV), perteneciente al Organismo de Investigación Judicial se incorpora junto a la OAPVD al Programa 950, denominado “*Servicio de Atención y Protección a Víctimas y Testigos*”. La UPROV conformada en la actualidad por 102 agentes de protección en asocio con los equipos interdisciplinarios de la OAPVD, para un total de 266 servidores para el 2017, han generado como resultado un servicio más accesible y oportuno.

En cuanto al talento humano de la OAPVD para el 2017 se concluyó con la presencia de 164 servidores, de los cuales 63% son mujeres y 37% hombres, datos que se detallan de seguido en el cuadro n°2:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Cuadro N° 2
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Cantidad Talento Humano 2017**

Tipo de Personal	Cantidad	Género	
		Femenino	Masculino
Jefatura	1	0	1
Sub-Jefatura	1	1	0
Coordinador Administrativo	1	1	0
Coordinador PT	1	0	1
Coordinador AT	1	1	0
*Coordinador Judicial MP	1	1	0
Técnicos Judiciales	25	16	9
Técnicos Administrativos 3	3	3	0
Técnico Especializado 5	1	0	1
Asistentes Administrativos	6	5	1
Auxiliar Administrativo	3	0	3
Auxiliar Serv. Generales	4	0	4
Auxiliar Serv. Seguridad	4	1	3
Profesional 1	3	2	1
Profesional 2 Derecho 4	24	13	11
Profesional 2 Criminología	17	7	10
Profesional 2 Psicología	36	26	10
Profesional 2 Trabajo Social	31	27	4
Profesional 2 Sociología	1	0	1
TOTAL	164	104	60

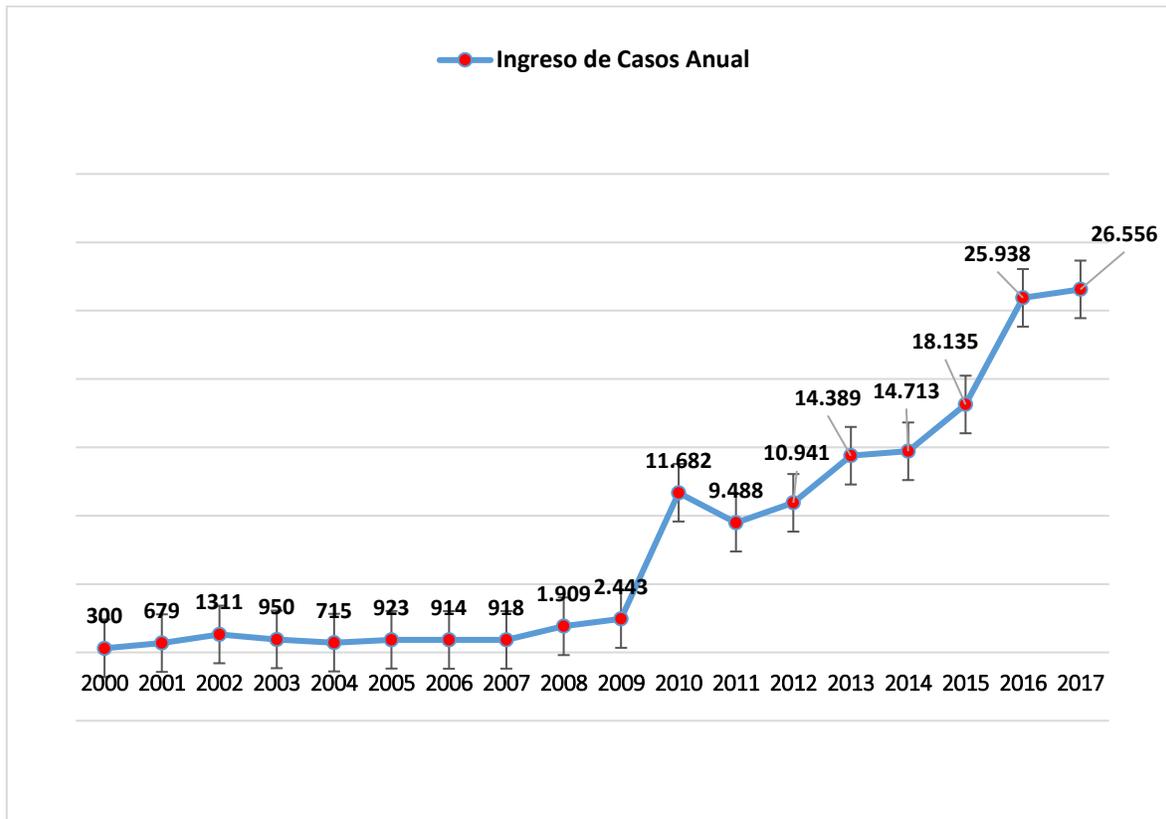
* Plaza en préstamo al Programa 929 (Ministerio Público)

Fuente: Creación Propia OAPVD 2017

Como otros antecedentes, se empieza a consolidar la regionalización de la oficina en distintos sectores del país, para el año 2017 se establecieron un total de 20 oficinas a nivel nacional, incrementándose la cantidad de personas atendidas.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

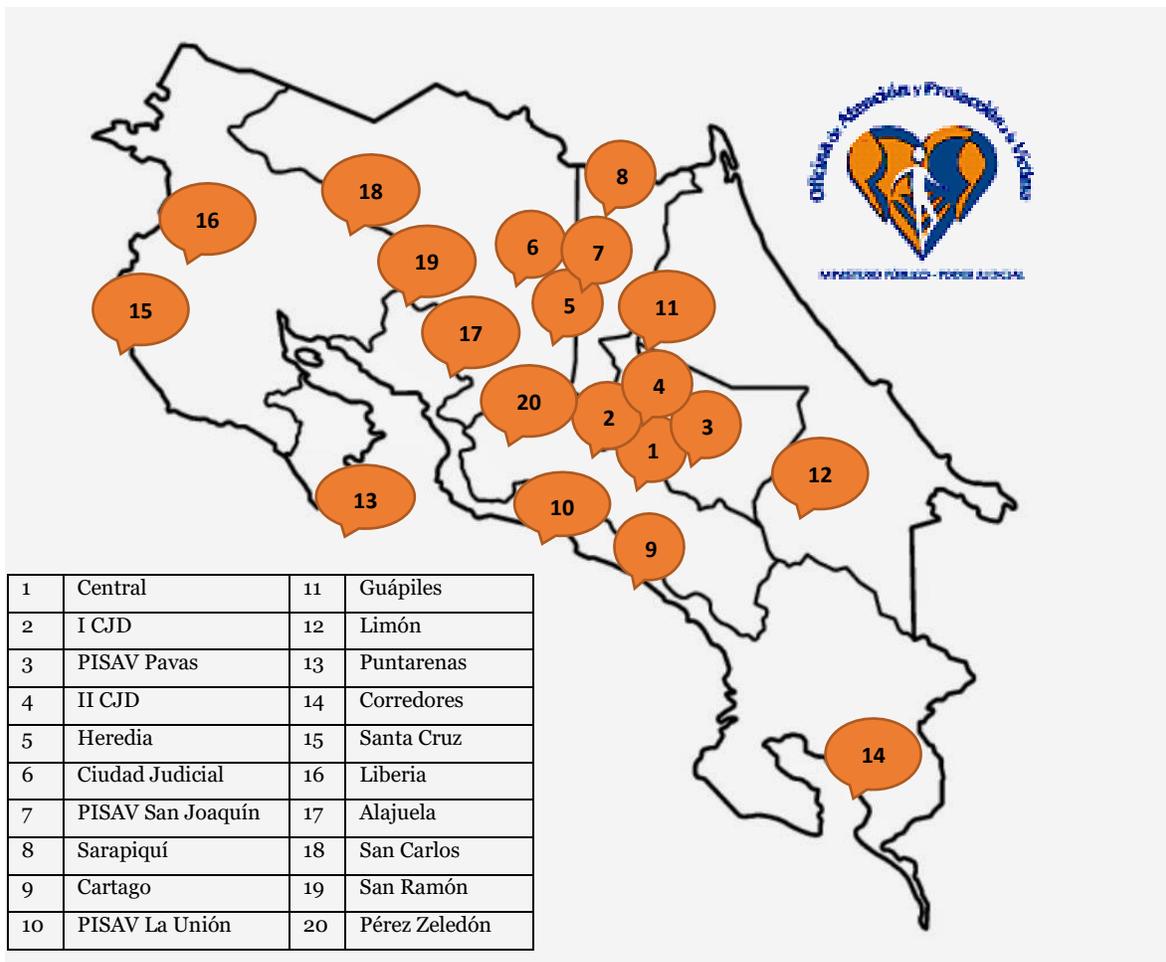
**Gráfico N° 1
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Histórico de casos ingresados por año**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Mapa N°1
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Distribución de oficinas por provincia**



Fuente: Creación Propia OAPVD 2017



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**III. Centro Gestor 718
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público**

3.1 Gestión Financiera y Presupuestaria

A. Formulación presupuestaria

La Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito desde su comienzo en el 2000 y hasta el 2011 formó parte del Programa Presupuestario 929 del Ministerio Público, es a partir de 2012 que el Ministerio de Hacienda autorizó la creación del Programa Presupuestario 950 denominado “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos”; en el cual destacan los recursos económicos aprobados anualmente para el centro gestor 718 y centro gestor 1106 correspondientes a la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito del Ministerio Público (OAPVD) y a la Unidad de Agentes de Protección (UPROV) del Organismo de Investigación Judicial respectivamente.

Al existir una separación de los recursos dentro del programa, cada una de las oficinas ejecuta su presupuesto conforme a sus necesidades, sin embargo, se mantiene una comunicación cruzada que permite que se realicen conciliaciones de los saldos y compras entre ambos despachos.

El siguiente cuadro muestra el historial de presupuesto asignado al programa en mención, lográndose extraer que desde su creación, en éste se ha reflejado un crecimiento anual en la asignación de recursos, lo cual se percibe en términos de satisfacción.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Tabla N° 1
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Histórico de Formulación y Ejecución Presupuestaria**

Año	Monto Presupuestado	Monto Devengado	Porcentaje de Ejecución
2012	6.318.546.000,00	4.881.587.809,17	77%
2013	6.683.800.000,00	6.453.852.519,27	97%
2014	7.328.000.000,00	6.791.754.871,28	93%
2015	8.675.400.000,00	6.791.754.871,28	81%
2016	9.037.468.651,00	8.224.613.478,04	91%
2017	9.299.970.400,00	8.325.643.760,04	92%

Fuente: Sistema SIGA PJ

B. Análisis de la ejecución presupuestaria 2017

En el 2017 el presupuesto del programa 950 fue de ¢9.299.970.400,00, creció en ¢262.501.749,00 con respecto al 2016, asimismo se evidenció el incremento en ejecución del gasto alcanzando en un 92%, aspecto importante a destacar ya que dicho logro fue posible gracias al esfuerzo del equipo de trabajo y la planeación de estrategias para la realización de compras y pagos en un menor tiempo.

En el cuadro posterior se muestran los recursos aprobados en el año 2017 y el porcentaje de ejecución por partida presupuestaria, dicho dato se extrajo del sistema SIGA del Macroproceso de Financiero Contable del Poder Judicial:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Cuadro N° 3
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Programa 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos”
Liquidación presupuestaria al 31 de diciembre 2017**

Concepto	Ppto Inicial	Ppto Actual	Solicitado	Comprometido	Devengado	Pagado	Disp.Presup	% Ejecución por partida
Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos	9.299.970.400,00	9.299.970.400,00	0,00	235.511.354,95	8.325.643.760,04	7.833.637.321,01	738.815.285,01	92,05%
Remuneraciones	7.750.707.954,00	7.545.707.954,00	0,00	0,00	7.268.129.117,49	6.911.201.958,45	277.578.836,51	96,32%
Servicios	1.127.377.374,00	905.592.400,00	0,00	105.483.724,06	620.712.017,65	516.272.780,34	179.396.658,29	80,19%
Materiales y suministros	169.632.066,00	179.442.846,00	0,00	25.164.703,37	141.675.425,25	141.675.425,25	12.602.717,38	92,97%
Bienes duraderos	112.073.515,00	264.047.709,00	0,00	93.682.990,52	123.948.428,10	96.322.428,10	46.416.290,38	82,42%
Transferencias corrientes	46.537.164,00	236.537.164,00	0,00	0,00	63.716.381,55	60.702.338,87	172.820.782,45	26,93%
Cuentas especiales	93.642.327,00	168.642.327,00	0,00	11.179.937,00	107.462.390,00	107.462.390,00	50.000.000,00	70,35%

Fuente: Sistema SIGA PJ

Se desprende del detalle anterior que la partida de remuneraciones tuvo un devengado de ¢7.268.129.117,49 es decir, un 96,32% del monto aprobado se utilizó para cancelar sueldos fijos, disponibilidad laboral, décimo tercer mes, salario escolar, tiempo extraordinario, entre otros. Se adjunta el siguiente cuadro:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Cuadro N° 4
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Programa 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos”
Desglose de los gastos por remuneración**

Programa	Subpartida	Concepto	Pagado
950	101	Salarios base ordinarios	1.868.434.405,73
950	103	Salarios base extraordinarios	39.928.652,71
950	105	Suplencias	83.487.032,50
950	201	Horas extra	108.800.424,27
950	203	Disponibilidad	61.051.485,18
950	204	Ajuste en vacaciones	1.863.193,74
950	301	Anualidades	468.162.910,81
950	302	Prohibición / Dedicación exclusiva	777.257.756,64
950	303	Aguinaldo	398.827.135,82
950	304	Salario escolar	351.898.414,98
950	399	Otros componentes salariales	1.082.633.543,11
950	00401 y 00405	Cargas patronales	2.025.784.162,00
Total			7.268.129.117,49

Fuente: Departamento de Gestión Humana del Poder Judicial.

En la partida de servicios se pagaron ¢620.712.017,65, es decir, un 80,19% de la partida, lo que permitió cubrir pago de arriendo de locales, ayudas económicas, servicio de agua, luz, telefonía, contratos de seguridad y limpieza. En esta misma partida se refleja un monto en el apartado de disponible, ese rubro corresponde al dinero formulado para nuevos locales, la causa de la no utilización fue la ausencia de adjudicación de nuevos contratos debido a la declaración de procesos infructuosos y ausencia de ofertas.

En materiales y suministros se gastó el 92,97 % del total aprobado, dicho porcentaje sería ¢141.675.425,25; monto que permitió cubrir el pago en combustible, alimentos y bebidas para víctimas y testigos, así como compra de tóner, repuestos para vehículos, entre otros. En el caso de bienes duraderos se cancelaron ¢123.948.428,10, lo que corresponde a un 82% del total aprobado en dicha partida, es menester indicar que existieron contrataciones relacionadas con instalación de modulares, adquisición de vehículos, cambiadores de pañales, entre otros.

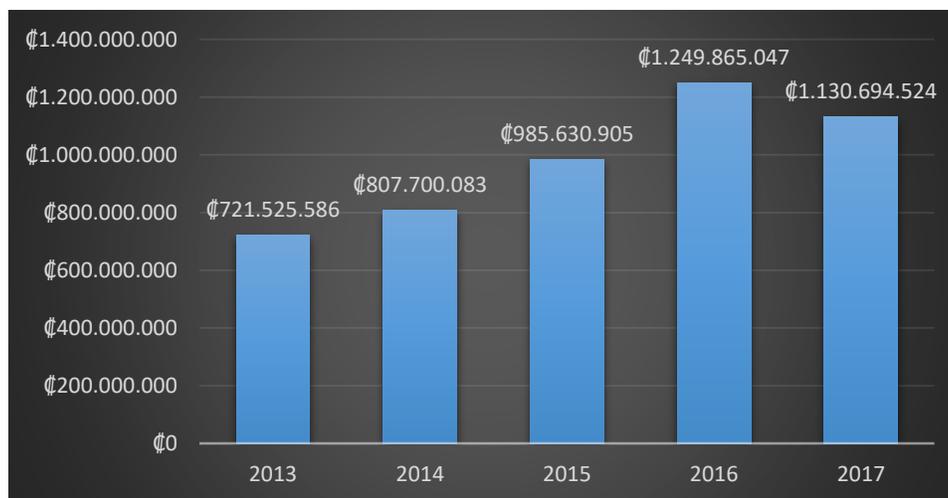
**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

C. Presupuesto aprobado al Centro Gestor 718 (OAPVD)

1. Comportamiento histórico de presupuesto Centro Gestor 718

Para el 2017 al Centro Gestor 718 de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito se le aprobaron ¢1.130.694.524,00, dicho presupuesto disminuyó en ¢119.170.523,00, lo que representa un 9.53% con respecto al presupuesto del 2016; lo anterior en apego a las políticas institucionales y disposiciones de austeridad presupuestaria aplicables a todo el sector público.

**Gráfico N° 2
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Centro Gestor 718 histórico presupuesto 2013-2017**



Fuente: Sistema SIGA PJ

2. Distribución presupuestaria Centro Gestor 718

El contenido presupuestario aprobado para uso de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito se distribuyó entre las distintas partidas presupuestarias de servicios, materiales, bienes duraderos y transferencias corrientes, el cuadro infra describe la asignación de recursos para cada una de ellas:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Cuadro N° 5
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Centro Gestor 718 detalle presupuestario por partida**

Partida Presupuestaria	Detalle	Monto	Porcentaje (distribución)
1	Servicios	909.870.259,00	80%
2	Materiales y suministros	67.864.469,00	6%
5	Bienes duraderos	106.422.632,00	9%
6	Transferencias corrientes	46.537.164,00	4%
Totales		1.130.694.524,00	100%

Fuente: SIGA PJ

- ✓ **Partida 1 Servicios:** por medio de ésta se formuló el contenido para pago de servicios públicos, arriendo de equipo de cómputo, alquiler de infraestructura, contratos por servicios de limpieza, seguridad, fumigación, lavado de cortinas y vehículos, pago de ayudas económicas, pago de viáticos a funcionarios (as), entre otros.

Del total de los recursos aprobados inicialmente para la OAPVD en la partida 1, se destacó el contenido para alquiler de edificios, locales y terrenos con un 58%, es decir, ¢526.779.650,00, mientras que un 16% lo que equivale a ¢149.396.236,00 correspondieron al pago de servicios públicos, el 13% se destinó a pago por servicio de telecomunicaciones; lo que corresponde a ¢121.309.250,00, y para viáticos y ayudas económicas se aprobaron ¢94.151.353,00, entre otros.

- ✓ **Partida 2 de Materiales y Suministros:** en ella se incorporó el contenido para pago de combustible, tintas, tóner, alimentos y bebidas, materiales de construcción, materiales de madera, metal, vidrio, así como la compra de repuestos para vehículos, aire acondicionado, equipo tecnológico, entre otros.

Como presupuesto inicial en la partida 2 sobresalen los recursos aprobados para combustible con un 32% del total de la partida correspondiente a ¢21.938.218,00, seguido de un 18% en alimentos y bebidas con una asignación de ¢18.884.390,00,



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

también un 11% concerniente a repuestos y accesorios para ₡7.769.765,00, entre otros.

- ✓ **Partida 5 Bienes Duraderos:** en esta se concentraron los recursos para compra de vehículos, equipo de comunicación como video beam, cámaras, fax, scanner, además de mobiliario de oficina, computadoras, entre otros.

Dentro de la partida 5 el rubro que más destacó como presupuesto inicial correspondió a los recursos para adquisición de vehículos con un 87% del total de la sub partida lo que significa ₡92.197.375,00, seguido de un 6% para mobiliario y equipo de oficina por ₡6.458.413,00, entre otros.

- ✓ **Partida 6 Transferencias Corrientes:** dicha subpartida contempló lo relacionado a transferencias corrientes, a instituciones descentralizadas no empresariales, becas a funcionarios/as y transferencias corrientes a otras entidades privadas sin fines de lucro, lo que permite el pago de régimen no contributivo de la Caja Costarricense de Seguro Social, indemnizaciones, prestaciones legales, entre otros.

En la partida 6 el 70% del contenido se aprobó para transferencias corrientes a otras entidades privadas sin fines de lucro por ₡32.519.946,00. Los recursos contenidos en esta partida son formulados y ejecutados directamente por Macroproceso de Financiero Contable.

3. Distribución de recursos Centro Gestor 718

A inicios de cada año, posterior al ingreso del presupuesto, por disposiciones institucionales y para un mayor alcance en la ejecución presupuestaria, los recursos se dividen y transfieren a otros centros gestores. Durante el proceso se involucran varios departamentos institucionales tales como: Macroproceso Financiero Contable, Tecnología de la Información y Proveeduría. En este sentido, es oportuna la exposición respecto a la forma en que se distribuyeron los recursos:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

- Recursos económicos para alquiler de edificios, locales y terrenos: contempla los recursos aprobados para contratos de arriendo vigentes y nuevos.
- Recursos económicos trasladados al fondo común (Rubro 04): contiene todos aquellos rubros que se trasladan para cubrir gastos relacionados con pago de contratos por servicios de seguridad, limpieza, artículos de inventario, equipo tecnológico, vehículos, etc.
- Recursos económicos para ejecución directa de la OAPVD: son los recursos que ejecuta de forma directa la OAPVD.
- Recursos económicos para transferencias corrientes: corresponde a los recursos que utiliza Macroproceso Financiero Contable para cubrir transferencias corrientes a instituciones descentralizadas no empresariales, becas a funcionarios (as), y transferencias corrientes a otras entidades privadas sin fines de lucro, entre otros.

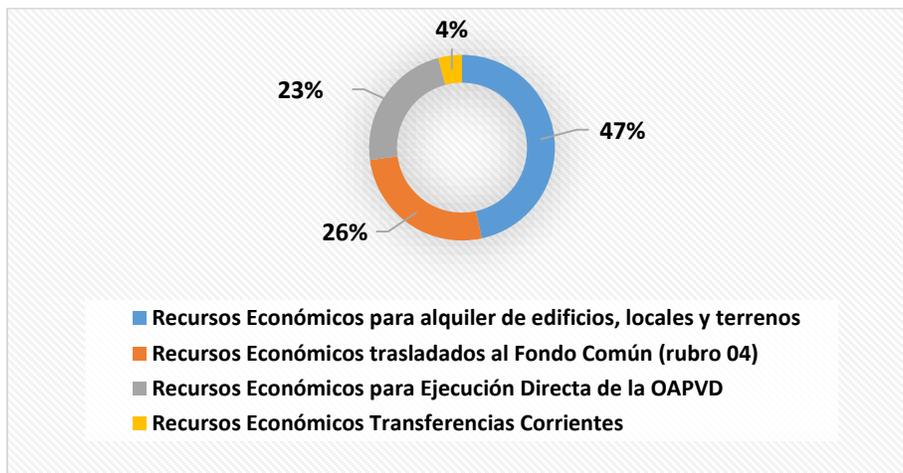
**Tabla N° 2
Oficina de Atención y Protección a Víctimas del Delito
Centro Gestor 718 - Detalle presupuestario por partida**

Recursos económicos para alquiler de edificios, locales y terrenos	526.779.650,00
Recursos económicos trasladados al fondo común (rubro 04)	297.101.198,00
Recursos económicos para ejecución directa de la OAPVD	260.276.512,00
Recursos económicos transferencias corrientes	46.537.164,00
	1.130.694.524,00

Fuente: Sistema SIGA PJ

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Gráfico N° 3
Oficina de Atención y Protección a Víctimas del Delito
Centro Gestor 718 - Asignación de recursos para ejecución presupuestaria**



Fuente: Sistema SIGA PJ

4. Ejecución de recursos económicos para alquiler de edificios, locales y terrenos

En 2017 a la OAPVD se le asignaron para arriendo de inmuebles ¢526.779.650,00 lo que equivale al 45,5% del total del presupuesto 2017, de los recursos aprobados para alquiler ¢192.644.787,00 pertenecían a contratos nuevos y ¢334.134.863,00 a contratos vigentes, éste último monto se trasladó para la línea de contratos que administra el Macroproceso Financiero Contable con todos los contratos (rubro 04).

Tomando en consideración el requerimiento de nuevos inmuebles se priorizó la búsqueda de locales con las condiciones favorables respecto accesibilidad, confortabilidad para las personas usuarias, los y las servidoras judiciales.

En vista del hacinamiento que presentan los distintos locales de tribunales a nivel del país, el alquiler se torna la mejor alternativa para fortalecer la calidad del servicio, por lo que debido a la naturaleza de las funciones de la OAPVD, se definieron una serie de criterios, entre ellos, aspectos de seguridad en la valoración de riesgo efectuada por el equipo



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

interdisciplinario y agentes de la UPROV, de igual manera espacios privados en razón de la temática abordada (personas en situación de riesgo) , de esta manera garantizar la confidencialidad de los asuntos tramitados. En el mismo orden de ideas, se consideraron elementos como espacio, cercanía a edificios judiciales, accesibilidad ante las distintas intervenciones que ejerce la oficina y el tipo de población que atiende, por ejemplo, usuarios (as) con discapacidad, personas adultas mayores, o quienes acuden a las citas con menores de edad a su cargo, entre otros.

En consecuencia, para el 2017 se logró la contratación de dos locales nuevos para albergar a la OAPVD del II Circuito Judicial de San José y a la sede de Liberia, no obstante, debido a que dichos contratos se finiquitaron en el III y IV trimestre del presente año, solamente fue posible la recepción de las nuevas instalaciones del II Circuito Judicial de San José, resultando para 2018 la recepción de la OAPVD de Liberia. La tardanza en el recibimiento de locales provocó que los recursos económicos previstos para estas contrataciones fueran utilizados hasta noviembre y únicamente para el local del II Circuito Judicial de San José.

Como parte de la búsqueda de espacios físicos adecuados para la atención de personas usuarias se tramitó la Licitación Abreviada 2017 LA-000029-PROV y se recibió una oferta, la cual al concluir el año 2017 estaba en el proceso de revisión por parte del Departamento de Proveeduría. De esta misma manera se logró ubicar un posible espacio para la OAPVD de Santa Cruz, San José y Pérez Zeledón, por lo que en los tres casos se remitió la documentación al Departamento de Servicios Generales para valoración.

La OAPVD ha concentrado todos sus esfuerzos en la búsqueda de locales para suplir las necesidades y condiciones supra referidas, sin embargo, la búsqueda se ha dificultado por lo exhaustivo de los requerimientos, los cuales en ocasiones producen malestar en los propietarios (as) de locales causando la negativa de presentar ofertas o el desistimiento de continuar con los procesos.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Al 31 de diciembre la OAPVD registraba seis contratos de arriendo de locales en: San José (Sede Central), Cartago, Puntarenas, Corredores, San Carlos, II Circuito Judicial de San José, igualmente apoyaba porcentualmente con el alquiler para los PISAV de Tres Ríos, San Joaquín de Flores y Pavas. Del total de recursos aprobados en 2017 se registró un devengado de ₡243.947.559.04 que corresponde al pago de alquiler de inmuebles para los lugares antes citados, según la liquidación presupuestaria ₡3.451.397, 77 quedaron comprometidos para el trámite de facturas pendientes, mientras que ₡131.694.907,19 disponibles. La diferencia en este caso que es de ₡162.770.650,00 se utilizó en modificaciones presupuestarias externas para reforzar otras subpartidas presupuestarias y como cedido para que la institución cubriera otras necesidades institucionales.

5. Ejecución de recursos económicos trasladados al fondo común (rubro 04)

El contenido que se trasladó al fondo común ₡ 297.101.198,00 contempla los recursos para bienes de inventario por ₡6.515.056, esto incluye lo referente a suministros de oficina de la Sede Central y demás regionales a nivel nacional, dichos artículos se entregan cada cuatrimestre, entre ellos: papelería, lapiceros, gomeras, grapas, tintas, tóner, artículos de limpieza, además del mobiliario y equipo correspondiente a escritorios, sillas, ventiladores, los cuales fueron asignando por conforme la necesidad.

Igualmente se trasladaron ₡ 47.721.927,00 para cancelar los servicios de limpieza, seguridad de las oficinas que cuentan con inmueble alquilado (Cartago, Puntarenas, Corredores, San Carlos), también se apoyó porcentualmente con seguridad y limpieza para la OAPVD en las sedes de PISAV de Tres Ríos, San Joaquín de Flores y Pavas, además, el contrato de alquiler de equipo de cómputo ₡10.561.474,00 y el mantenimiento de aires acondicionados ₡1.671.744,00.

Por su parte, el Departamento de Tecnología de la Información trasladó ₡4.606.318,00, de los cuales se utilizaron 2.266.654,00 para la compra de cámaras y ₡2.339.664,00 en la adquisición de escáner multifuncional.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Se movilizó por parte del Macroproceso de Financiero Contable la suma de ¢133.827.304,00 para pagar el servicio de agua, luz, telefonía de todas las oficinas de la OAPVD, ya que indistintamente de que se ubiquen o no en locales arrendados o en edificios judiciales se da el cobro por servicios públicos. Mientras que el Departamento de Proveduría lo hizo con ¢92.197.375,00 para la compra de automotores.

Los recursos antes citados fueron utilizados para cubrir necesidades básicas de la OAPVD, el mobiliario, equipo tecnológico, los servicios de seguridad y limpieza, contribuyeron a enriquecer la atención de las personas usuarias.

Finalmente, para el 2017 no fue posible ejecutar los recursos asignados para la compra de vehículos, aún y cuando en el proceso de compra se gestionó la recepción de los automotores que se llevó a cabo hasta enero 2018, lo que convirtió el gasto en un compromiso no devengado, afectando el presupuesto aprobado para el 2018.

D. Ayudas económicas y gastos por protección

Entre los recursos económicos que se asignan para ejecución directa de la OAPVD sobresale el pago de ayudas económicas y gastos de protección, en éstos, la oficina por la naturaleza de sus funciones y población a la que atiende, genera la necesidad de incorporar al presupuesto recursos económicos que permitan la adquisición de artículos específicos, bienes y servicios requeridos para brindar servicios oportunos a la personas usuarias. No obstante, esos recursos no forman parte del contenido asignado “artículos de inventario”, ya que resultan distintos a los utilizados comúnmente en los despachos judiciales.

En la Ley 8720 artículo 1º se establece como objetivo “proteger los derechos de las víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes en el proceso penal, así como regular las medidas de protección extraprocesales y su procedimiento”, aspectos que también son retomados por las reglas de Brasilia y Guías de Santiago, por lo tanto, a fin de llevar a cabo la labor encomendada, la OAPVD tramita y asume el pago de ayudas económicas y gastos por protección a las víctimas y testigos que se encuentren en una situación de vulnerabilidad o que carecen de recursos económicos para asistir a una audiencia, juicio, terapia, asesoría, e inclusive para reubicarse si fuera el caso.

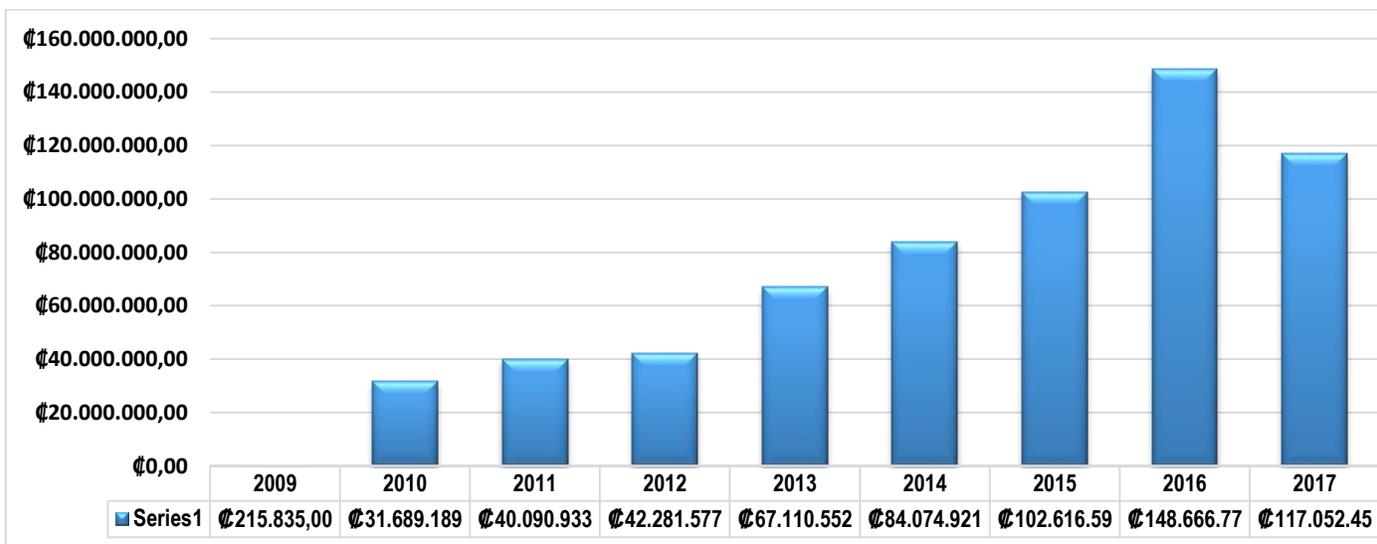
**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

Estas ayudas económicas consisten en pagos que se realizan, tales como: costear el pasaje de autobús, tren, el desembolso de dinero para desayuno, almuerzo, cena, hospedaje en hoteles, compra de comestibles, ropa, colchones, pago de alquiler de vivienda, servicios médicos, entre otros.

En el año 2017 se gastó en total ¢117.052.451,00 en ayudas económicas y gastos de protección, rubro que disminuyó con respecto al 2016 donde se pagó ¢148.666.770,00, lo que representa un porcentaje de 21%.

A continuación, se muestra en el gráfico, el comportamiento histórico de las ayudas económicas desde el año 2009, período en que se creó el Fondo Especial y entró en vigencia la Ley 8720, de la cual se justifica la labor del Programa de Protección:

**Gráfico N° 4
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Histórico pago de ayudas económicas y gastos por protección 2009-2017**



Fuente: Sistema SIGA PJ

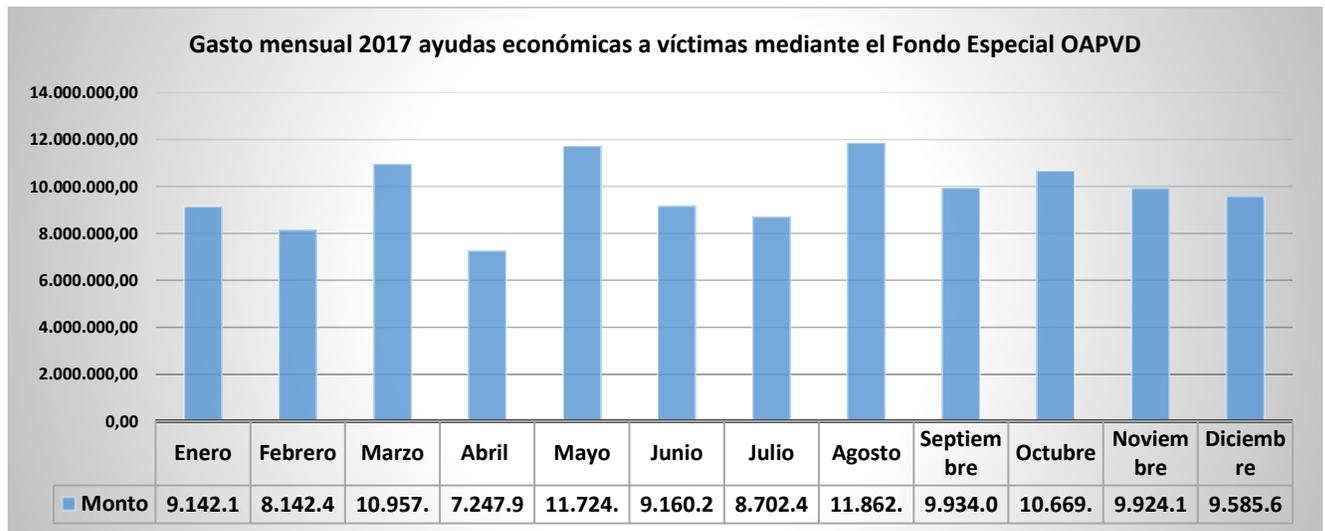
**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

1. Gastos mensuales

En cuanto al gasto mensual durante el año 2017, se puede observar por medio del gráfico, que éste suele ser variable -dependiendo de la incidencia criminal en el país-, al respecto podemos señalar que el promedio mensual de gastos del Fondo Especial para la Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes del Proceso Penal, es de ₡9.754.370,95,00; se destaca que en los meses de marzo, mayo y octubre, el gasto superó los ₡10.000.000,00 y en el mes de agosto se reportó el mayor gasto con ₡11.862.341,00.

A partir de los datos anteriores, se evidencia un nivel de riesgo para la liquidez del Fondo Especial, ya que para lograr el reintegro de los más de 9 millones de colones que se consumen en promedio mensualmente, el área de pagos de la OAPVD debe realizar esfuerzos para liquidar a la brevedad todas las ayudas económicas que se tramitan a nivel nacional.

**Gráfico N° 5
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Centro Gestor 718 - Detalle pago mensual en ayudas económicas y gastos de
protección 2017**



Fuente: Sistema SIGA PJ

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

2. Detalle de gasto por subpartida

Seguidamente, se presenta el detalle del gasto por subpartida, en el que se evidencia que la de mayor gasto fue la subpartida 1.05.02 correspondiente a “viáticos dentro del país” con ¢83.060.309.45, que históricamente registra el mayor consumo y es a través de ésta que se gestionaron los pagos de hospedaje, desayuno, almuerzo, cenas, alquileres de vivienda, pago por ingreso a centros de rehabilitación para las víctimas o testigos que así lo requieran debido a su situación de riesgo o vulnerabilidad para salvaguardar su vida e integridad física.

Por otra parte, en el gasto de ¢16.754.447,85 en 2017 de esta misma subpartida se compraron víveres a las víctimas y testigos que por su situación de riesgo necesitaron una movilización de domicilio para así cumplir con la medida extraprocesal recomendada de reubicación domiciliar, bien sea a un domicilio temporal, algún otro recurso, o red de apoyo. Los casos que requieren de más recursos corresponden al delito de violencia doméstica, ya que en su mayoría el imputado es quien provee económicamente a las (os) ofendidas (os).

Dentro de otras subpartidas de mayor consumo, la 1.03.04 “transporte de bienes”, se posiciona como la tercera de mayor gasto con ¢13.813.000 para el traslado de bienes de las víctimas y testigos, quienes en cumplimiento de la medida extraprocesal de reubicación dictada, requieren el traslado de sus pertenencias al domicilio temporal. Cabe destacar que por el riesgo de las zonas de extracción o por la gran cantidad de artículos que deben trasladarse, se hace necesario contratar un transportista.

**Tabla N°3
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ayudas económicas y gastos por protección 2017**

<i>SUBPARTIDA</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>MONTO</i>
1.05.02	Viáticos dentro del país	83.060.309,45
2.02.03	Alimentos y Bebidas	16.754.447,85
1.03.04	Transporte de bienes	13.813.000,00
2.99.05	Útiles y materiales de limpieza	1.136.509,20

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

2.99.04	Textiles y vestuario	987.343,00
2.99.03	Productos de papel, cartón e impresos	465.992,00
2.01.02	Productos farmacéuticos y medicinales	317.025,00
1.05.01	Transporte dentro del país	256.400,00
2.99.99	Otros útiles, materiales y suministros diversos	168.828,00
2.99.02	Útiles y materiales médicos, hospitalario y de investigación	37.931,00
1.04.06	Servicios generales	21.300,00
2.02.04	Alimentos para animales	15.750,00
2.99.01	Útiles y materiales de oficina y cómputo	9.993,00
2.99.07	Útiles y materiales de cocina y comedor	4.572,95
2.03.04	Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo	1.050,00
2.01.99	Otros productos químicos	1.000,00
1.04.01	Servicios médicos y de laboratorio	1.000,00
		117.052.451,45

Fuente: Sistema SIGA PJ



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

3. Detalle de gasto por delito

En el siguiente cuadro se detallan los delitos identificados como de mayor consumo para el Fondo Especial, en el cual se logra apreciar que en el delito de amenazas agravadas se utilizaron ¢18.096.310, maltrato ¢11.231.953.45 e incumplimiento de una medida de protección ¢8.871.3.

**Tabla N° 4
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ayudas económicas y gastos de protección 2017
Detalle gasto por delito**

DELITO	MONTO
Amenazas agravadas	18.096.310,00
Maltrato	11.231.953,45
Incumplimiento de una medida de protección	8.871.399,00
Violación	6.201.905,00
Tentativa de homicidio	5.981.943,00
Amenazas	5.900.982,00
Amenazas contra mujer	5.350.077,00
Agresión con arma	5.154.050,00
Trata de personas	4.376.000,00
Robo Agravado	4.307.827,00

Fuente: Sistema SIGA PJ

4. Otros servicios y artículos específicos

Además del pago de ayudas económicas y gastos de protección como parte de los recursos económicos para ejecución directa de la OAPVD, se destaca el pago por otros servicios y artículos específicos, entre los que más sobresalen:

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

- ✓ Servicio de troncalizado que consiste en el pago por servicio de frecuencia para radios de comunicación, en este caso el pago se dio por ₡ 1.146.172,50 en la partida 1.02.04.
- ✓ Servicio de fumigación para los locales de Puntarenas, Corredores, San Carlos y Cartago, para un costo de ₡1.080.000,00.
- ✓ Servicio de lavado de búster y sillas por medio de la subpartida 1.04.06 se brindó este servicio por un monto de ₡658.000,00.
- ✓ Combustible durante el 2017 la OAPVD debió cancelar ₡18.885.259,17 por este concepto.
- ✓ Cursos de autocuidado durante el 2017 se les brindó al personal de la OAPVD, cancelándose un total de ₡7.440.450,00, esto en razón de que el talento humano se expone al padecimiento de eventuales afectaciones en su salud física y mental producto del estrés y tensión en función del cargo.
- ✓ Chalecos antibalas la subpartida 2.99.06 “útiles y materiales de resguardo y seguridad” gestionó la compra de estos chalecos por ₡7.475.000,00, no obstante, los mismos fueron entregados hasta el 2018.
- ✓ Muebles modulares por medio de la subpartida 5.01.04 se gestionó la compra de muebles modulares por ₡2.360.553,00, permitiendo una optimización de los espacios. De igual manera, mediante la subpartida 5.01.06 “Equipo sanitario, de laboratorio e investigación”, se adquirieron sillas de ruedas para los nuevos locales de la oficina, lo anterior a fin de ser utilizados por las poblaciones vulnerables. En dicha compra el gasto fue de ₡595.974,96.
- ✓ Cámaras de vigilancia: la subpartida 5.01.99 permitió la compra de cámaras de vigilancia para sede central por ₡3.151.931,64; así como la adquisición en los nuevos locales de cambiadores de pañal para bebé, por ₡494.000,00.

5. Ejecución recursos económicos transferencias corrientes

Para el 2017 a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima se le asignaron 46.537.164,00, cantidad que es utilizada por parte de Gestión Humana y Macroproceso Financiero Contable conforme a lo cancelado en la planilla de salarios (pago de régimen no contributivo de la Caja Costarricense de Seguro Social, indemnizaciones, prestaciones legales, entre otros).

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

3.2 Balance de la gestión de los Programas de Atención y Protección

Los datos siguientes describen la gestión realizada por la OAPVD en los Programas de Atención y Protección, para lo cual se detallan resultados estadísticos de las personas usuarias atendidas, servicios brindados, coordinaciones y otras acciones relevantes durante el período del año 2017.

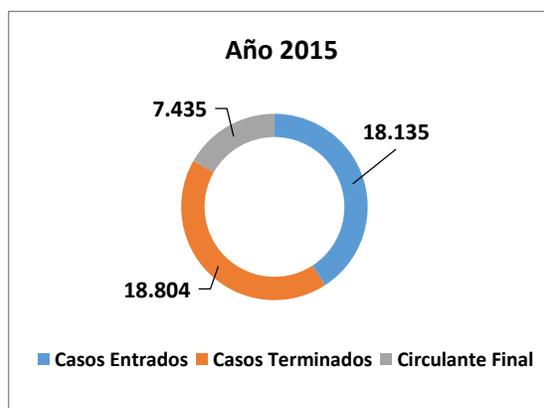
A. Comparativo de casos entrados, terminados y circulante final del 2014 al 2017

Con la finalidad de visualizar la trayectoria en relación a los casos entrados, terminados y circulante final de la OAPVD, se expone a continuación los siguientes gráficos, los cuales permiten hacer un comparativo a nivel estadístico de los últimos 4 años (2014, 2015, 2016 y 2016).

Gráfico N° 6



Gráfico N° 7



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

Gráfico N° 8

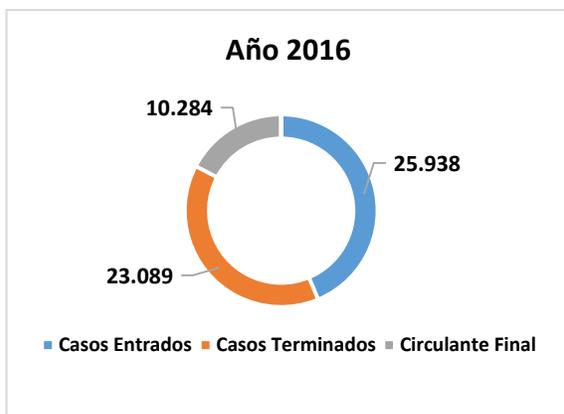


Gráfico N° 9



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2014 al 2017

A través de la comparación de los datos anuales citados, se logra extraer:

- ✓ Entre el 2014 y 2017 ingresaron 85.342 casos, correspondiente al 42%, se cerraron 83.907 representado con un 41% y el circulante final de dichos años fue de 34.443 con un porcentaje del 17%.
- ✓ Desde el año 2014 al 2017 se identifica un incremento en la cantidad de casos ingresados anualmente equivalente al 14%.
- ✓ Los resultados exponen que de los casos entrados del 2014 al 2017, un 90% fueron resueltos en el año de su ingreso.
- ✓ De los casos terminados, se evidencia que desde el 2014 al 2017 la OAPVD ha aumentado en un 13% la cantidad de cierres.
- ✓ La diferencia entre los casos entrados y los terminados entre el 2014 y 2017 corresponde a un 1%, lo que demuestra que la efectividad de la OAPVD es óptima en el tanto es un porcentaje menor.
- ✓ Importante mencionar la ausencia de relación entre el circulante final y los casos entrados, debido a que se arrastran casos que se encuentran pendientes de concluir su participación en el proceso penal.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

B. Datos estadísticos

1. Movimiento general de trabajo a nivel nacional de la OAPVD 2017

Gráfico N° 10



Gráfico N° 11



Gráfico N° 12



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

En el consolidado nacional del 2017 se aprecia que el porcentaje de ingreso fue de un 42%, un 44% de casos terminados y un 14% que representó el circulante final.

La OAPVD tuvo de casos entrados 26.556, lo que implica que el 63% corresponde a ingresos en el Programa de Atención y un 37% al Programa de Protección.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

En cuanto a los casos terminados, el Programa de Atención efectuó un 62% de cierres, mientras que el Programa de Protección un 38%. Al finalizar el 2017, el Programa de Atención quedó con un circulante del 77% y el Programa de Protección con un 23%; el circulante final del Programa de Atención es mayor al porcentaje de su ingreso debido al arrastre de casos.

Como se desprende de lo expuesto, en el año 2017 el ingreso de casos se elevó en un 2% (668) respecto al año 2016.

2. Casos entrados, terminados y circulante final por provincia y por programa

Gráfico N° 13

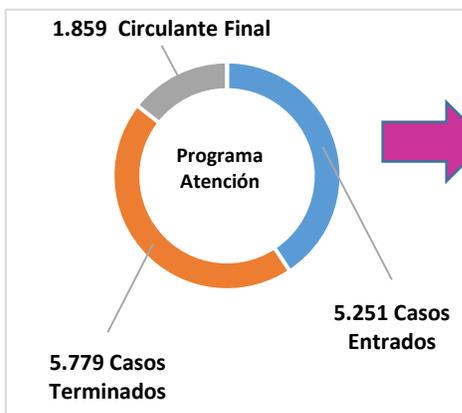


Gráfico N° 14



Gráfico N° 15



Gráfico N° 16



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

Gráfico N° 17

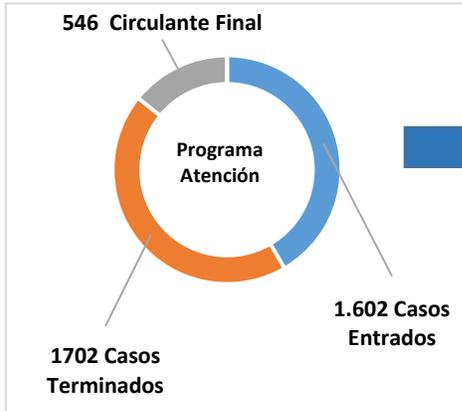


Gráfico N° 18

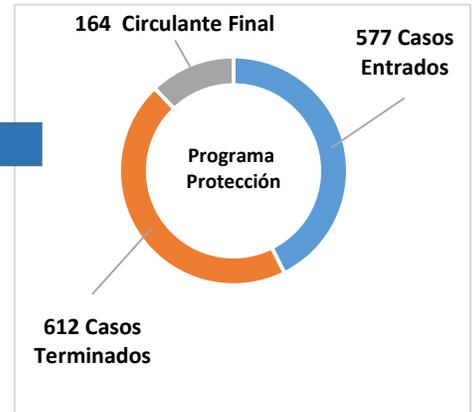


Gráfico N° 19

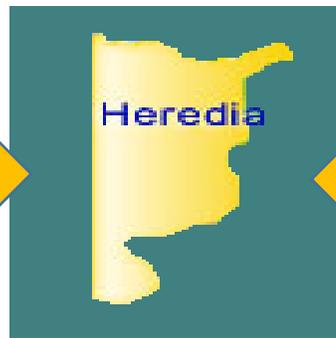
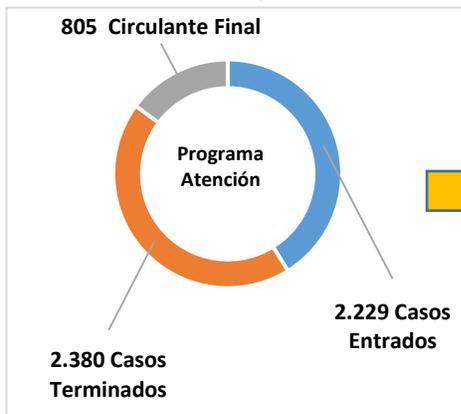


Gráfico N° 20

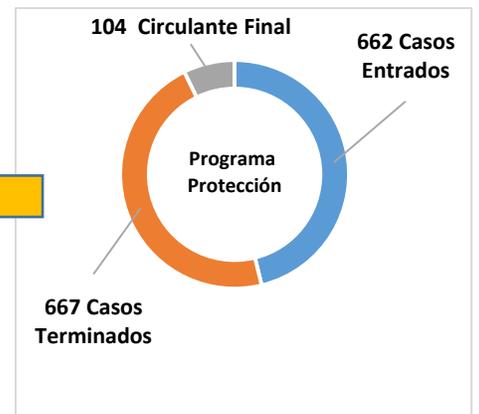


Gráfico N° 21



Gráfico N° 22



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

Gráfico N° 23



Gráfico N° 24



Gráfico N° 25



Gráfico N° 26



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

El análisis de los datos señalados permite identificar los siguientes resultados:

➤ **Respecto a los casos entrados:**

1. A nivel nacional el Programa de Atención recibió la mayor cantidad de casos entrados con un 63%, mientras que el Programa de Protección un 37%.
2. Las provincias que reportaron mayor cifra de casos entrados durante el 2017 en el Programa de Atención son: San José (31%), Alajuela (20%) y Heredia (13%).



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

3. En el Programa de Protección, se determina que el 34% del total de los casos entrados se registraron en San José, el 16% en Guanacaste y el 15% en Alajuela.
4. En orden descendente el porcentaje de casos entrados a nivel nacional según provincia corresponden a San José con un 33%, Alajuela 18%, Guanacaste 12%, Heredia 11%, Puntarenas 9%, Limón 9%, Cartago 8%.

➤ **En cuanto a los casos terminados:**

1. De la totalidad de casos terminados el Programa de Atención realizó un 62% y el Programa de Protección 38%.
2. En el año 2017 las provincias que ejecutaron mayor cantidad de cierres en el Programa de Atención corresponden a San José un 52%, Alajuela 26% y Heredia 21%.
3. Los casos terminados en el Programa de Protección, identifican a San José (55%), Guanacaste (26%) y Alajuela (19%) como las provincias con mayor cierre de casos.
4. A nivel nacional las provincias con mayor realización de cierres representan a San José con un 35%, Alajuela 15%, Guanacaste 12%, Heredia 11%, Puntarenas 10%, Limón 9% y Cartago 8%.

➤ **Referente al circulante final:**

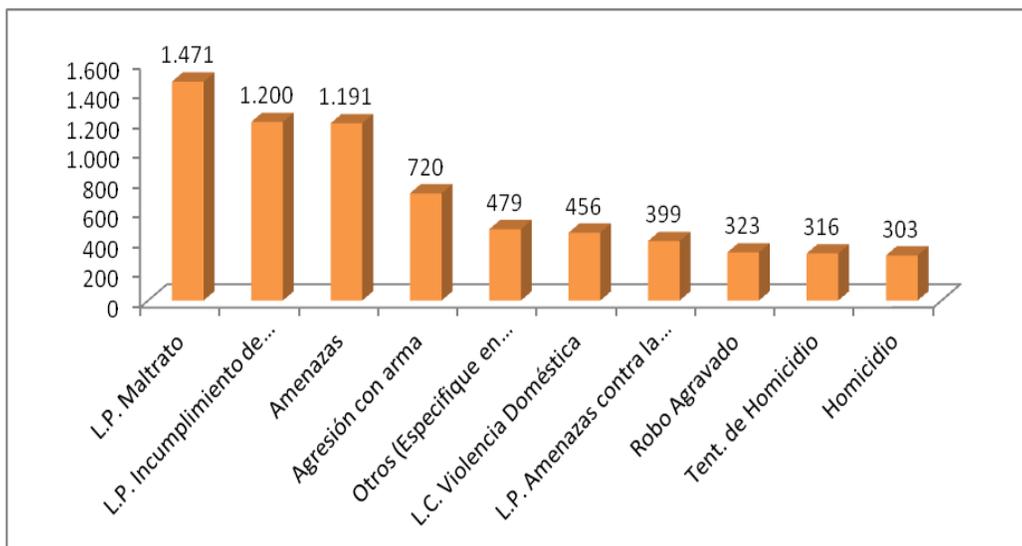
- El Programa de Atención a nivel nacional concluyó el 2017 con un circulante final de 77%, mientras que el Programa de Protección con un 23%.
- Las provincias de San José con un 44%, Alajuela 31% y Guanacaste 25% representan las zonas con mayor circulante final en el Programa de Atención.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

- Los lugares que finalizaron con mayor circulante en el Programa de Protección se evidencian en Alajuela (43%), San José (38%) y Limón (19%).
- El porcentaje de circulante final según provincia corresponde a un 27% San José, 21% Alajuela, 14% Guanacaste, 11% Puntarenas, 9% Heredia, 8% Cartago y 8% Limón.

3. Incidencia de delitos por programa

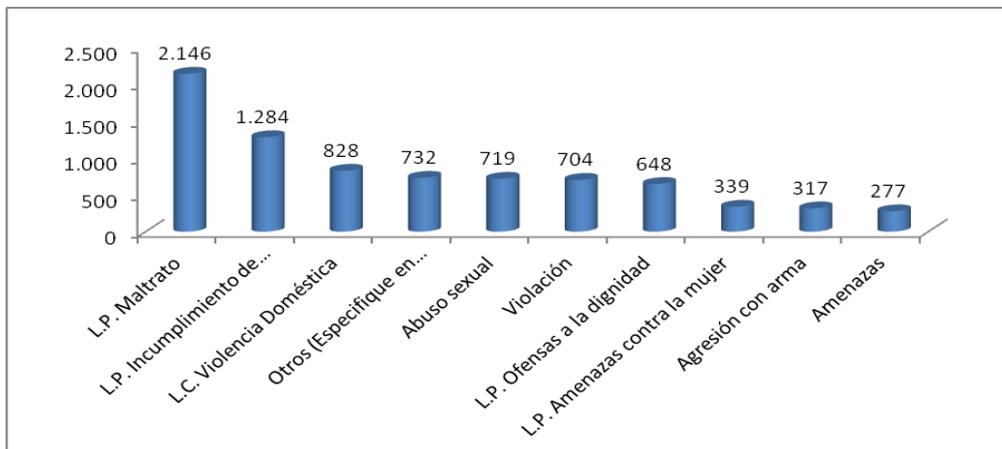
**Gráfico N° 27
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Delitos de mayor incidencia en el Programa de Protección 2017**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Gráfico N° 28
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Delitos de mayor incidencia en el Programa de Atención 2017**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Las cifras expuestas reflejan que del total de casos entrados al Programa de Protección el 62% están relacionados con delitos de la Ley de Penalización de Violencia contra la Mujer, mientras que el 65% corresponden al Programa de Atención en los mismos ilícitos, datos que asociados al año 2016 han aumentado, 35% en Protección y 37% en Atención.

Aunado a lo anterior, otros delitos también identificados en el Programa de Atención son: abuso sexual, violación, ofensas a la dignidad, amenazas contra mujer, agresión con arma y amenazas, los cuales representan el 47% del total de los casos ingresados. Por su parte, en el Programa de Protección también se registran otros tipos penales: agresión con arma, violencia doméstica, amenazas contra mujer, robo agravado, tentativa de homicidio y homicidio, delitos que sumados corresponden al 45%.

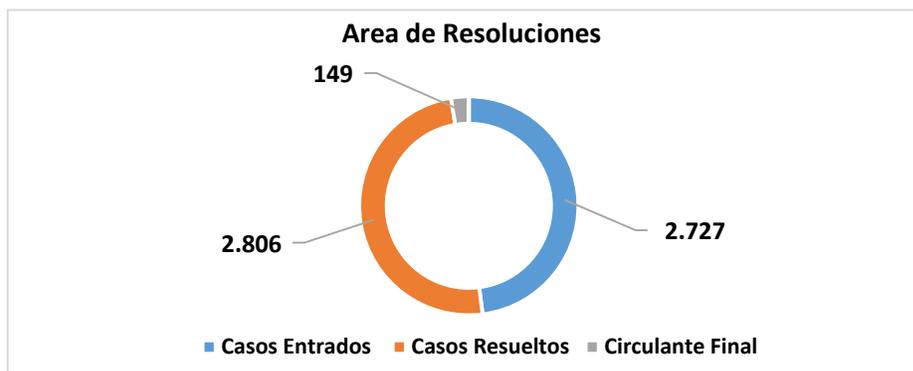
En el Programa de Protección los delitos de mayor incidencia corresponden a “maltrato” con un 21%, “incumplimiento de medidas de protección” representado en un 17% y “amenazas” con 7%. Respecto al Programa de Atención, los delitos de mayor alcance son “maltrato” 27%, “incumplimiento de medidas de protección” 16%, y “violencia doméstica” con un 10%. Como resultado, en ambos programas coinciden como delitos de mayor incidencia el “maltrato e incumplimiento de medidas de protección”, dato que al año 2017 permaneció siendo el mismo.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

4. Datos Área Resoluciones

El Programa de Protección tiene dentro de sus funciones regular las medidas de protección extraprocesales y su procedimiento, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 8720, artículo 12, inciso c. Con base en lo establecido, existe en la OAPVD el Área de Resoluciones, encargada de confeccionar los proyectos de resoluciones de exclusión, cambios de medidas extraprocesales y recursos de revocatorias, labor representada mediante los siguientes resultados:

**Gráfico N° 29
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Casos entrados, resueltos y circulante final por el Área de Resoluciones 2017**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Según se proyecta en el gráfico n°29 el circulante inicial del 2017 de esta área estuvo compuesto por 228 casos que corresponden a los pendientes de resolver del año 2016, más 2.727 casos nuevos, para un total de 2.955, de los cuales se resolvieron 2806 expedientes, lo que refleja una efectividad del 95%.

**Cuadro N° 6
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Casos tramitados según tipo de resolución 2017**

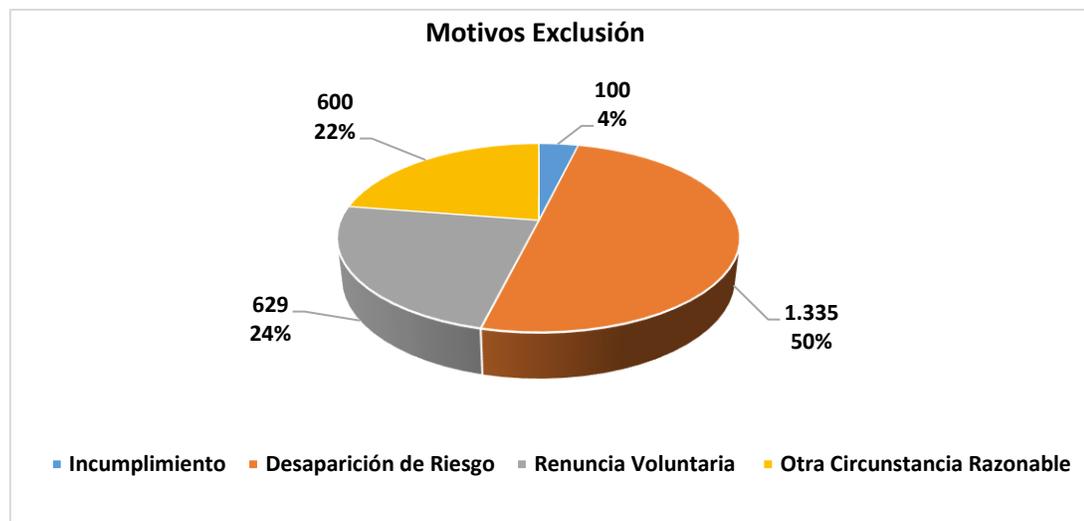
Tipo de Resolución	Aprobadas	Rechazadas	Total
Exclusión	2.676	21	2.697
Cambios de medida	101	2	103
Recursos revocatorias	1	5	6
Total Resueltos			2.806

Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

En el cuadro anterior, se identifica que del total de expedientes resueltos (2.806), 2.676 corresponden a exclusiones, 101 a cambios de medidas de protección extraprocesales, 28 rechazos (devueltos al profesional) y 1 recurso de revocatoria.

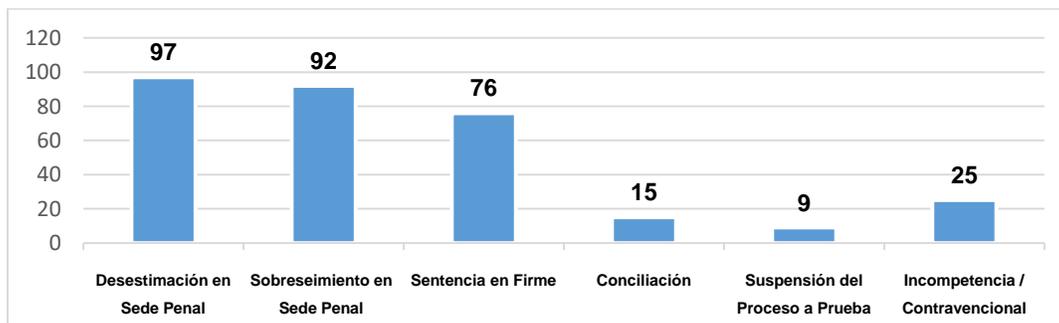
**Gráfico N° 30
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Incidencia motivos de exclusión 2017**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Respecto a los motivos de exclusión, el gráfico n°30 muestra que se dicta la supresión de las medidas extraprocesales debido a: "desaparición del riesgo" con 50%, "renuncia voluntaria" con 24%, "otra circunstancia razonable" con 22%, e "incumplimiento" con 4%.

**Gráfico N° 31
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Exclusión según estado de la causa penal**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

Bajo el motivo de exclusión que alude a “otra circunstancia razonable” se excluyeron un total de 600 casos, de los cuales 314 fueron por el estado de la causa penal, representado por desestimación 31%, sobreseimiento 29%, sentencia en firme 24%, incompetencia/contravencional 8%, conciliación 5% y suspensión del proceso a prueba 3%.

5. Atención de funcionarios (as) judiciales

La población atendida en el Programa de Protección también comprende funcionarios (as) judiciales que de acuerdo a la función pública que desempeñan pueden presentar una condición de riesgo. En el siguiente cuadro se refleja la cantidad de funcionarios (as) judiciales que se atendieron en el 2017:

**Cuadro N° 7
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Funcionarios (as) judiciales atendidos en el Programa de Protección según el tipo de puesto**

Tipo de puesto	Cantidad
Jueces (zas)	14
Fiscales (as)	12
Técnicos (as) Judiciales	3
Auxiliares Judiciales	1
Auxiliares Administrativos	1
Magistrados (as)	1
Coordinadores (as) Judiciales	1
Investigadores (as)	1
TOTAL	34

Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

De los resultados se desprende que en el período del 2017, se atendieron un total de 34 funcionarios (as) judiciales, identificándose los puestos de jueces (zas) y fiscales (as), como la población que acude con mayor frecuencia al Programa de Protección, dato semejante al del año 2016. Durante el 2017 la atención de funcionarios (as) judiciales se incrementó en un 12% con relación al 2016.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

6. Personas usuarias fallecidas en el Programa de Protección

En la trayectoria del Programa de Protección se destaca la labor especializada y articulada de los equipos interdisciplinarios evaluadores de la OAPVD y los agentes de la UPROV, quienes mediante criterio técnico han logrado obtener a través del proceso en que se dictamina y ejecuta las medidas extraprocesales, diligenciar las acciones pertinentes y efectivas para reducir la condición de riesgo de las personas usuarias dentro de dicho programa, muestra de ello es que durante el año 2017 no se registran personas usuarias fallecidas, cifra que se mantuvo en el año 2016.

C. Servicios brindados

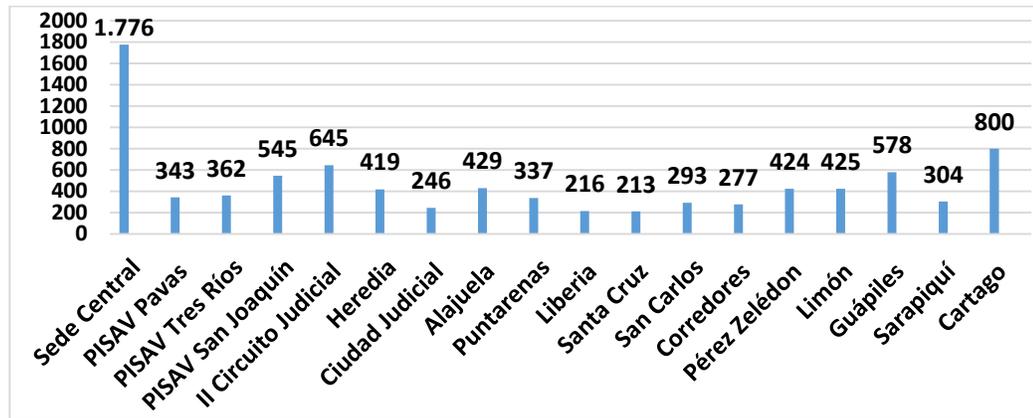
La OAPVD dentro de su ámbito de competencia ejerce una participación dinámica en el desarrollo de actividades que procuran fortalecer el principio de acceso a la justicia de las personas usuarias, su empoderamiento y el conocimiento de sus derechos en el proceso penal, acciones que se proyectan a continuación mediante los resultados acerca de los servicios ofrecidos durante el año 2017:

1. Intervenciones realizadas por el Área de Psicología según oficina

El Área de Psicología se destaca por brindar procesos de psicoterapia breve, abordaje en crisis, acompañamiento y contención emocional para afrontar el daño emocional producto del delito, lo cual a su vez repercute en la manifestación de un adecuado desempeño y participación activa de las personas usuarias en las distintas diligencias judiciales, intervención que se describe en el siguiente gráfico:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Gráfico N° 32
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Intervenciones de psicología por oficina 2017**



Fuente: Creación Propia OAPVD 2017

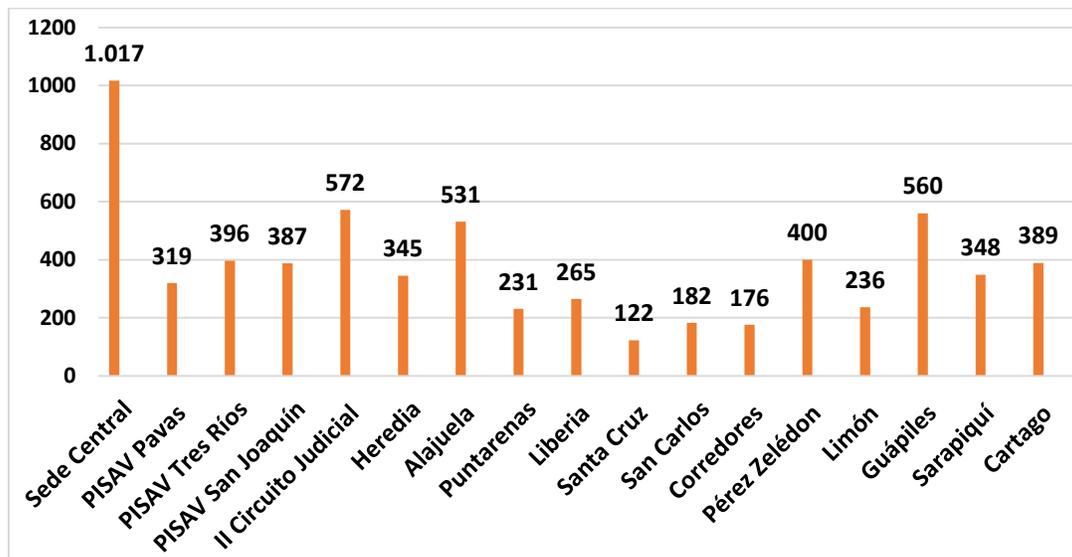
Los resultados estadísticos referentes a las intervenciones psicológicas, permiten determinar que esta disciplina atendió durante el año 2017 a 8.632 usuarios (as); de esta manera se visualiza que los tres mayores porcentajes de abordaje psicológico se realizan en Sede Central con un 20%, Cartago 9%, Guápiles y Segundo Circuito Judicial ambos con un 7%.

2. Intervenciones realizadas por el Área de Trabajo Social según oficina

A través de la asistencia del Área Social se ejecutaron múltiples coordinaciones y enlaces interinstitucionales a fin de promover y mejorar la calidad de vida de las personas víctimas, datos que se detallan en el gráfico siguiente:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Gráfico N° 33
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Intervenciones de Trabajo Social por oficina 2017**



Fuente: Creación Propia OAPVD 2017

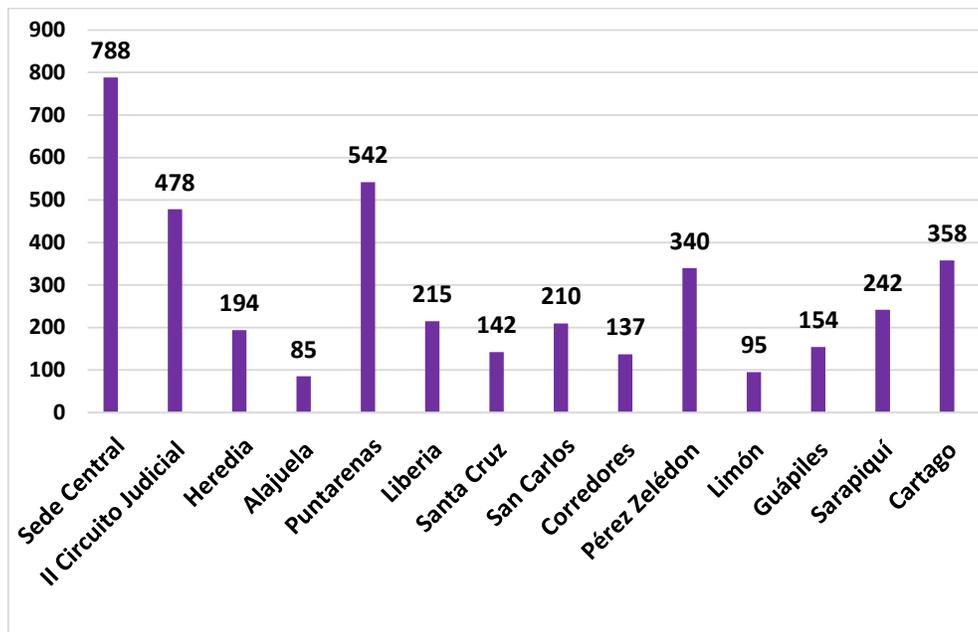
Las cifras anteriores muestran que desde el Área de Trabajo Social se atendieron 6.476 personas, de este modo las oficinas con mayor porcentaje de intervención fueron Sede Central 16%, Segundo Circuito Judicial 9%, Guápiles 9% y Alajuela 8%.

3. Asesorías efectuadas por el Área Legal según oficina

En el área de legal los profesionales en derecho ofrecen un servicio de asesoría en el que a través de un lenguaje sencillo y explicación adecuada brindan a las personas usuarias información jurídica, que les permite una mejor comprensión del proceso penal en el que participan, conocer el estado de dicho proceso, así como orientarse en cuanto a sus derechos. Esta labor se refleja en el gráfico adjunto:

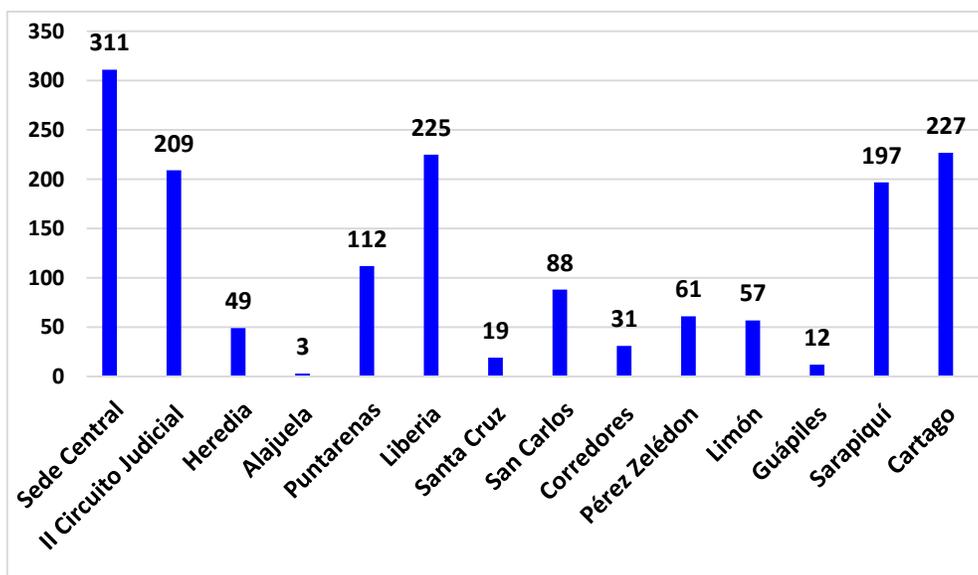
**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Gráfico N° 34
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Asesorías legales presenciales por oficina 2017**



Fuente: Creación Propia OAPVD 2017

**Gráfico N° 35
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Asesorías legales telefónicas por oficina 2017**



Fuente: Creación Propia OAPVD 2017



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Con base en los gráficos mostrados, se reporta que del Área Legal se efectuaron 5.581 asesorías, de las cuales 3.980 fueron presenciales y 1.601 telefónicas, éste último dato muestra la realización de asesorías vía teléfono como alternativa novedosa y funcional, que permite orientar y mantener actualizados a los usuarios (as) respecto al proceso penal, quienes por dificultades laborales, económicas y de salud no pueden acudir a la oficina a recibir la asesoría de manera presencial.

En las asesorías legales presenciales se evidencia que las oficinas con mayor cantidad de atención son Sede Central con un 16%, Segundo Circuito Judicial 9%, Guápiles 9% y Alajuela con un 8%. En cuanto a las asesorías legales telefónicas, la mayor realización de éstas se efectuaron en Sede Central con un 19%, Liberia y Cartago ambas con un 14%, y Segundo Circuito Judicial con 13%.

4. Estudios de seguridad efectuados por el Área de Criminología según oficina de procedencia

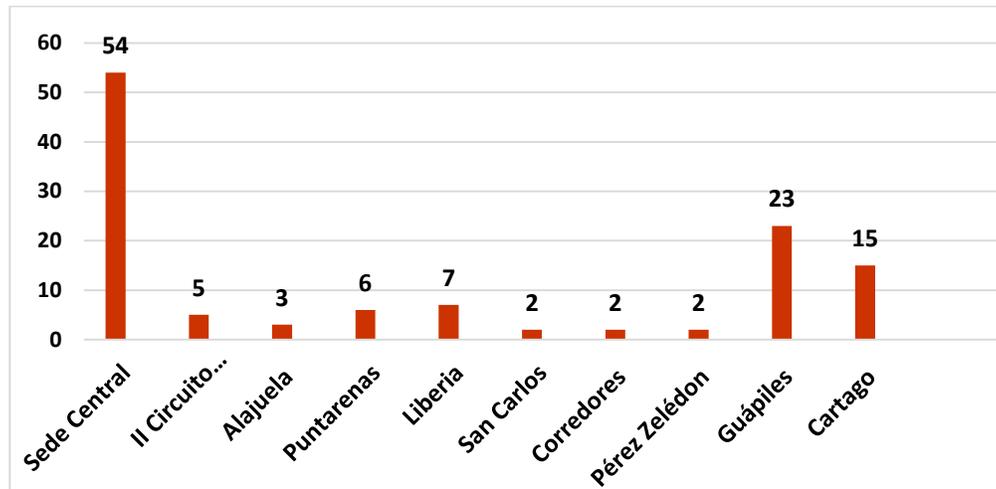
De acuerdo a lo expuesto en la Ley 8720, artículo 3, inciso e), se define a los estudios de seguridad como una “valoración técnica con el fin de identificar, en el entorno de las personas, fortalezas y debilidades de seguridad, cuyos resultados, una vez analizados, sirvan para recomendar mejoras e implementar medidas de protección”.

La herramienta descrita, elaborada desde el área de criminología, es de suma importancia para las personas usuarias incluidas dentro del Programa de Protección, ya que ofrece eventuales lugares de reubicación en los que se pretende mitigar las condiciones de vulnerabilidad que coloquen en riesgo a las personas protegidas, para tales efectos los profesionales en criminología de la OAPVD analizan varios aspectos, entre ellos: tipo de delito, zona de conflicto, incidencia criminal, perfil de las personas sospechosas y las personas protegidas.

En el gráfico siguiente se muestran los estudios de seguridad realizados a nivel nacional:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Gráfico N°36
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Estudios de seguridad por oficina según procedencia 2017**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Los estudios de seguridad realizados en el año 2017 totalizan 119, cifra que corresponde a Sede Central con un 45%, Guápiles 19% y Cartago 13%, el restante 33% fue cubierto por las oficinas señaladas en el gráfico.

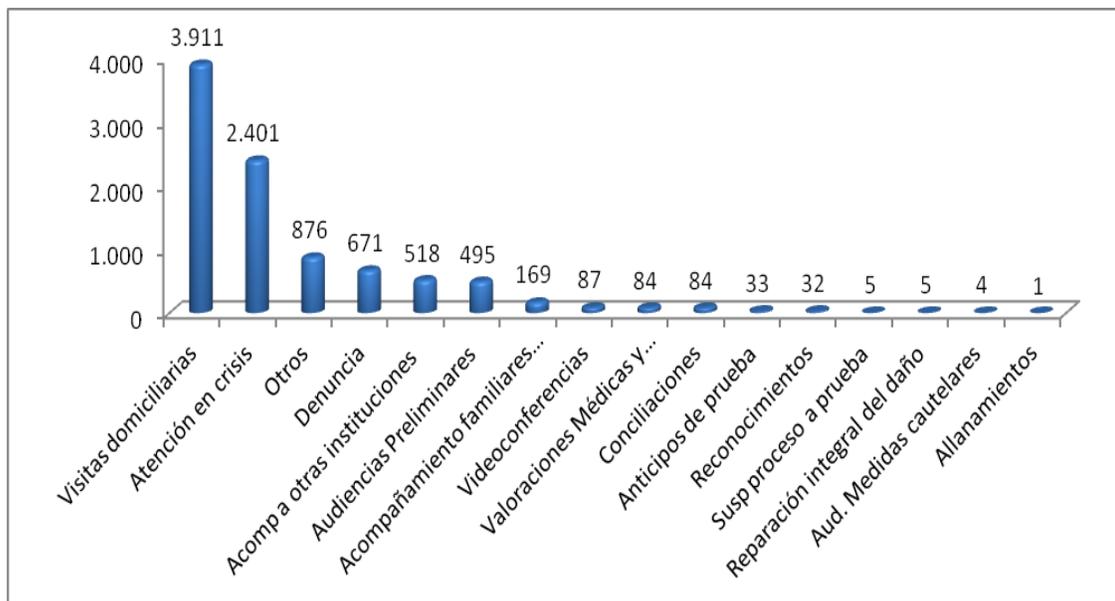
5. Acompañamientos a diligencias judiciales

Con la finalidad de promover la participación de las víctimas en las diferentes etapas del proceso penal, la OAPVD realiza acompañamientos a las personas usuarias en las distintas diligencias judiciales a las que se les cita; esta labor tiene como objetivo brindar la orientación y contención emocional necesaria de previo, durante y posterior a la actividad convocada.

Se detalla en el gráfico las diligencias judiciales en las que se brindó acompañamiento:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Gráfico N°37
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Acompañamientos a diligencias judiciales 2017**



* Otros: Atenciones inmediatas y acompañamientos (juicios y hospitales)
Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Al analizar la información, se refleja que durante el 2017 se realizaron 9.376 acompañamientos y otras diligencias judiciales de las cuales el 42% fueron visitas domiciliarias y 35% entre atenciones en crisis junto a otros acompañamientos, diligencias con mayor afluencia. En comparación al año 2016, durante el 2017 los acompañamientos incrementaron en un 38%.

6. Visitas domiciliarias

Las personas usuarias que presentan alguna condición de vulnerabilidad y/o situación de riesgo en perjuicio de su vida o integridad física, se les facilita por parte de la OAPVD la recepción de servicios en el sitio en que se ubique, por ejemplo: casas de habitación, lugares de hospedaje, centros hospitalarios u otras alternativas de protección.

Según los registros estadísticos en el 2017 se realizaron un total de 3.911 visitas domiciliarias, cantidad ligeramente inferior a la obtenida en el 2016, lo cual se debe a que se efectuó una

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

cantidad mayor de videoconferencias y seguimientos telefónicos en el Área Legal, diligencias que disminuyeron la necesidad de que la oficina se traslade a domicilios de las personas usuarias. Con ésta práctica, la oficina cumple con las disposiciones institucionales que procuran un acceso efectivo a los servicios del sistema judicial.

7. Diligencias realizadas por medio de modalidad de videoconferencia

Con el propósito de no exponer la vida e integridad física, igualmente disminuir el riesgo y la revictimización de las personas usuarias, así como en acatamiento de las directrices institucionales respecto a optimizar los recursos tecnológicos, la OAPVD promueve la realización de diligencias judiciales como: anticipos jurisdiccionales y declaraciones en juicio a través del sistema de videoconferencia.

En el cuadro n° 8 se describe la cantidad de diligencias:

**Cuadro N° 8
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Diligencias de videoconferencia por oficina de procedencia 2017**

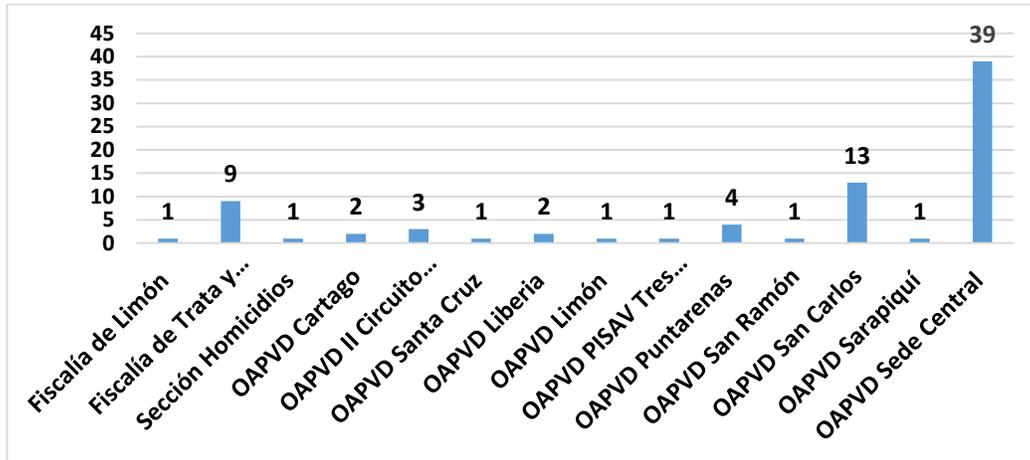
Oficina	N° Videoconferencias
Anticipo jurisdiccional de prueba	21
Juicios	24
Reunión jefaturas	9
Audiencias de violencia doméstica	2
Audiencia preliminar	1
Declaraciones	17
Preparación a juicio	3
Colaboración a FACO	1
Testimonio persona protegida	1
Total	79

Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

A continuación se presenta en el siguiente gráfico las videoconferencias solicitadas según procedencia de oficinas judiciales:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Gráfico N°38
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Videoconferencias solicitadas por procedencia de oficina judicial**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Los resultados indican que en el 2017 las oficinas que solicitaron con mayor frecuencia el recurso tecnológico de video conferencia fueron la OAPVD Sede Central y San Carlos, mientras que por parte de las fiscalías, la de Trata y Tráfico, se sumó al uso del mismo. Sobre el recurso en cuestión, a pesar de conocer las fiscalías sobre el sistema de videoconferencia es la OAPVD la que promueve su utilización, debido a labor especializada y misión que realiza dicho ente para garantizar los derechos y participación de los usuarios (as) en el proceso.

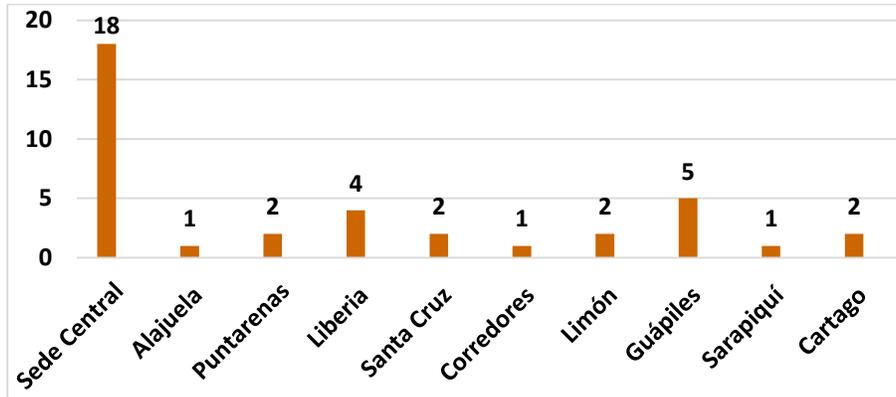
8. Confección de informes técnicos

Como otra alternativa viable a nivel probatorio que confirme la situación de riesgo de las partes u otros sujetos intervinientes en el proceso penal, las autoridades judiciales (jueces (zas), fiscales (as)), solicitan a los equipos interdisciplinarios de ambos programas (Atención y Protección) la elaboración de informes técnicos, los cuales tienen como objetivo fundamentar o apoyar las solicitudes de prisión preventiva, anticipo jurisdiccional de prueba y protección procesal.

Los informes técnicos realizados se detallan a continuación:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Gráfico N°39
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Cantidad y procedencia de informes técnicos 2017**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

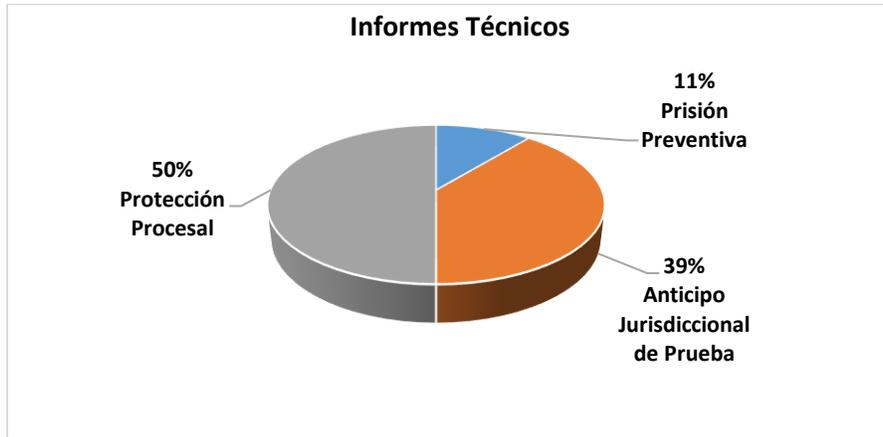
En el año 2017 se emitieron un total de 38 informes, cantidad menor al 2016, año en el que se realizaron 65, denotándose un descenso del 42%. El declive de dichos insumos corresponde a que las solicitudes para su confección es competencia de las autoridades judiciales y querellantes.

En cuanto a las sedes que durante el 2017 reportan mayor elaboración de informes técnicos se encuentran Sede Central, Guápiles y Liberia con un porcentaje de 47%, 13% y 11%, respectivamente.

Finalmente, respecto al tipo de informe, 19 fueron realizados para protección procesal, 15 para anticipo jurisdiccional de prueba y 4 para prisión preventiva, distribución porcentual que se visualiza en el gráfico a mostrar:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

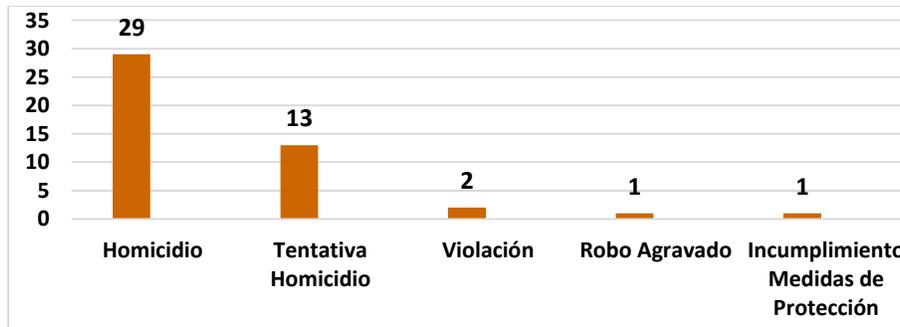
**Gráfico N°40
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informes técnicos por tipo 2017**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Adicionalmente, el gráfico seguido demuestra que los delitos de mayor frecuencia en los informes técnicos corresponden a 76% homicidio, 13% tentativa de homicidio, 5% violación, 3% robo agravado, y 3% incumplimiento de medidas de protección. De esta manera, se evidencia que el delito de homicidio continúa prevaleciendo como el ilícito de mayor incidencia en los informes técnicos, aumentando un 20% respecto al 2016.

**Gráfico N°41
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informes técnicos según delito**

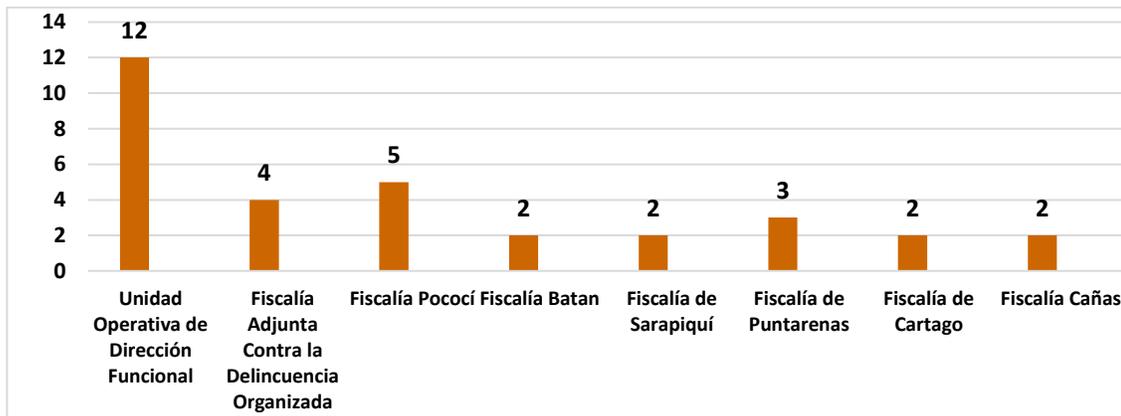


Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

Relativo a las fiscalías que más recurren a los Informes Técnicos, se evidencia que un 55% corresponden a la Unidad Operativa de Dirección Funcional, un 13% la Fiscalía de Pococí y el 32% corresponden a las Fiscalías restantes indicadas en el gráfico.

**Gráfico N° 42
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informes técnicos de mayor incidencia por fiscalía 2017**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Del total de informes técnicos rendidos por la OAPVD, el 100% obtuvo un resultado positivo, lo que implica que las recomendaciones emitidas fueron acogidas por las autoridades judiciales.

9. Diagnóstico de ausentismo de las personas usuarias

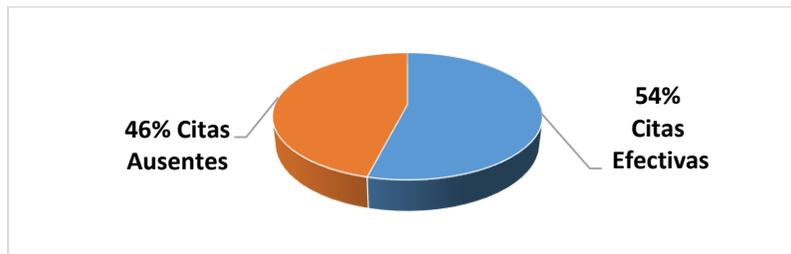
La OAPVD a través de un abordaje interdisciplinario coordina mediante citas programadas la atención de las personas usuarias. En estas citas se orienta, acompaña y brinda seguimiento a las inquietudes legales y otras problemáticas psicosociales que presenta la persona usuaria en consecuencia del delito.

En virtud de lo anterior, se ha generado la necesidad de conocer los datos estadísticos que cuantifiquen la asistencia de las personas usuarias a los servicios brindados y a partir de dicha información, identificar, analizar e implementar estrategias para promover su asistencia a las citas, por ende, disminuir el nivel de ausentismo.

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Durante el año 2017 a nivel nacional se contabilizó que se otorgaron 35.592 citas de las cuales 19.088 fueron atenciones efectivas correspondientes a las personas usuarias que asistieron a las convocatorias señaladas, de ello resulta que más de un 50% de las personas citadas acuden a los servicios brindados.

Gráfico N° 43
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Asistencia a las citas 2017



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Por consiguiente, también es posible extraer que el ausentismo en las sedes regionales representa un 69%, las oficinas de PISAV 13% y en sede central 19%; algunos de los motivos mayoritarios de inasistencia son: problemas de salud, laborales, académicos, familiares, personales o simplemente el “olvido”. Otros motivos de ausentismo se relacionan con factores vinculados a las emociones de malestar y desgaste emocional que produce la participación en un proceso penal, caracterizado según lo expresado por las personas usuarias como complejo y carente de celeridad.

En consecuencia del porcentaje que representó el ausentismo a las citas, se efectuó una encuesta con la finalidad de identificar factores y aspectos a mejorar, estudio realizado en el último trimestre del año 2017 en Sede Central, I Circuito Judicial de San José.

Dicha investigación se realizó como parte de las metas alcanzadas en el “Plan Estratégico del Programa 950 Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos 2016-2018”, en el que se señala como objetivo estratégico y en cuanto a la temática de Retraso Judicial: “Fortalecer los canales de comunicación con las personas usuarias del Programa 950 Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos con el fin de minimizar las



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

ausencias de las personas convocadas, garantizándoles la confianza y seguridad necesaria para que continúen su participación activamente en los procesos penales”.

Sobre la base de la encuesta aplicada en Sede Central se obtuvieron los resultados que de seguido se detallan:

- El 10% de las personas encuestadas reporta la carencia de redes de cuidado mientras asisten a sus citas.
- Un 35% manifiestan la presencia de limitaciones económicas relacionadas a un eventual ausentismo ante la carencia de pasajes para su traslado.
- Más de la mitad de las personas encuestadas (65%) perciben la accesibilidad de la Sede Central como “difícil”; en ese sentido, los usuarios exponen como las principales dificultades de acceso: la ubicación geográfica (54%), distancia y traslado (23%) y su condición de salud (8%).
- Las fuentes consultadas señalan como causas de inasistencia, 19% por condiciones de salud, 10% por motivos económicos, 5% por motivos laborales y 10% por motivos académicos.
- El estudio además sugiere la posibilidad de plantear una correlación entre la dimensión accesibilidad y los motivos de ausencia debido a dificultades en la salud y lo económico, en los cuales aspectos como los señalados en cuanto a complejidad en la ubicación, distancia y traslado de la oficina; constituyen elementos que podrían generar en usuarios (as) con padecimientos médicos y problemáticas económicas, obstáculos en su asistencia a las citas.
- Al explorar recomendaciones de los usuarios, un 33% sugiere cambiar de ubicación la Oficina de la Sede Central a un lugar más céntrico o cercano a los Tribunales de Justicia edificios centrales. Del mismo modo un 23% manifiesta la necesidad de mejorar infraestructura expresando “principalmente la entrada”. De la población consultada un 10% manifestaron que requieren de motivación para su asistencia, un 5% solicita se confeccionen charlas grupales, y finalmente otro 5% exhorta a la posibilidad de brindar una dirección más específica o precisa de la oficina.

De ahí que a nivel nacional se identificaron las siguientes propuestas de mejora:

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

- ✓ Implementar las atenciones telefónicas en las disciplinas de Trabajo Social y Psicología (en los casos que a criterio del profesional, sea procedente), ya que a la fecha se ha estado realizando esta estrategia solo en la disciplina de Legal, cuya aceptación por parte de los (as) usuarios (as) ha sido positiva.
- ✓ Los (as) profesionales y técnicos (as) judiciales deben verificar que una vez finalizada la intervención, se le entregue a la persona usuaria “boleta de cita” como recordatorio para su próximo seguimiento.
- ✓ Valorar la posibilidad de establecer horarios vespertinos en algunas de las oficinas del país. Ejemplo de lo anterior, se recuerda el buen rendimiento que dio este tipo de horario en la regional del II Circuito Judicial de San José, entre los años 2013 y 2014, que causó un incremento en la asistencia.
- ✓ Colaboración del personal técnico a fin de que se realicen recordatorios a las personas usuarias un día antes de la cita.
- ✓ Reforzar en las sedes regionales la compra de un celular para uso exclusivo de recordatorios de citas mediante mensajes de texto, práctica que se ejecuta en la Sede Central con resultados tangibles.
- ✓ Brindar asesorías interdisciplinarias de manera grupal por tema, etapa procesal o tipo penal del cual se haya sido víctima.

Resulta importante también reseñar el criterio emitido por la Contraloría de Servicios respecto a la revisión de las boletas localizadas en el buzón de sugerencias de la Oficina de Atención a la Víctima del I Circuito Judicial de San José y Sede Central referentes al servicio de psicología, las cuales posterior a la tabulación de la información generaron estos resultados:

1. En cuanto a la primera pregunta, referida a calificar la atención psicológica recibida, la totalidad de las personas que juzgaron el servicio lo consideraron como excelente.
2. Relacionado a la segunda pregunta, sobre el motivo para asistir a las citas de psicología, se obtuvieron respuestas muy diversas, entre ellas:
 - Sentimientos de gratificación
 - Percepción de apoyo y comprensión
 - Percepción de alivio en relación a la sintomatología presentada debido al delito

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

- Interés y atención por parte del profesional
- Orientación y acompañamiento profesional durante el proceso penal.
- Observación de cambios positivos y mejora en su condición emocional conforme avanza la terapia.

10. Resultados de los procesos de empoderamiento en asocio a las sentencias condenatorias

Dentro de las razones por las que las personas ofendidas evitan establecer una denuncia se encuentra el pensamiento generalizado de que “hacerlo implica pérdida de tiempo y que dicha interposición no tendrá ningún resultado”, idea que adicionada al desconocimiento de lo judicial y/o temor a un trato inadecuado, generan eventuales sentimientos de desinterés que repercuten en la participación de las víctimas a los procesos penales.

Debido a lo anterior, la OAPVD realiza una labor especializada reuniendo esfuerzos y recursos para ofrecer formas adecuadas de atención a las víctimas, dentro de las que se destaca brindar información sobre el significado de la denuncia, su utilidad y lo referente al recorrido que harán por las distintas etapas del proceso penal.

A través de la labor detallada en el párrafo que antecede, la OAPVD valida las distintas reacciones psicológicas de la víctima frente al acto delictivo en relación a factores socio-culturales interiorizados, así como la conducta desarrollada durante el hecho por parte de la persona ofendida, en la cual a su vez se suman las diferencias coyunturales (características del ofensor, dimensión espacio-temporal, predisposición de la víctima, etc.) y las características de la víctima (edad, nivel socio-cultural, económico, sexo, etc.), aspectos en los que el delito impacta a la persona ofendida.

Las repercusiones en los ámbitos mencionados pueden incrementarse o reducirse, en función de la percepción de apoyo recibido, ejemplo de ello ha sido la influencia de la labor de acompañamiento a juicios, denotándose que de los 261 acompañamientos realizados el 82% obtuvo un resultado condenatorio y un 18% absolutorio, tal como se proyecta en el cuadro N°9.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Cuadro N°9
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Resultados de los debates según acompañamientos a la víctima 2017**

Resultados debates	Cantidad	Porcentaje
Absolutorias	48	18%
Condenatorias	213	82%
Total	261	100%

Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

De igual manera, se indica que las diligencias de acompañamiento a juicio con resultado condenatorio en los años 2015 y 2016 reflejaron un aumento del 9% en el 2017, cifra que se proyecta en el cuadro n° 10:

**Cuadro N°10
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Resultados de los debates según acompañamientos a la víctima
Detalle anual**

Resultados anuales debates	Porcentaje condenatorias
2015	73%
2016	73%
2017	82%

Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Los resultados en el 2017 y años anteriores prueban que la labor de apoyo y acompañamiento proporcionada por la oficina, paralelamente permite que las personas juzgadoras obtengan información relacionada con los hechos de manera más clara, comprensible y de mejor calidad.

3.3 Coordinaciones Interinstitucionales para la atención de Poblaciones en Condición de Vulnerabilidad

A. Datos poblaciones en condición de vulnerabilidad

De acuerdo con lo estipulado por el ordenamiento jurídico costarricense, así como en cumplimiento de lo señalado en la normativa internacional -Reglas de Brasilia-, la OAPVD realiza su labor velando por garantizar el acceso a la justicia y promover derechos de

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

inclusión para las poblaciones en condición de vulnerabilidad. Por lo tanto, se desglosa en el cuadro posterior los distintos grupos que responden a los criterios establecidos en la normativa en mención:

**Cuadro N° 11
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Casos Atendidos en ambos Programas según Condición de Vulnerabilidad 2017**

Tipo de población	Programa Atención	Programa Protección	Totales	Porcentaje
Personas menores de edad	392	967	1359	9%
Personas adultas mayores	417	264	681	4%
Personas con discapacidad	340	326	666	4%
Población indígena	31	146	177	1%
Población afrodescendientes	121	82	203	1%
Mujeres	6711	6046	12757	81%
Total	8012	7831	15843	100%

Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Los resultados anteriores, señalan que de los casos entrados a nivel nacional durante el 2017, un 60% corresponde a población en condición de vulnerabilidad, cifra que muestra que la OAPVD se destaca por brindar un servicio igualitario, y accesible, en él permite a las personas usuarias beneficiarse de un trato más humano en la dinámica de un proceso penal.

De la cantidad de personas atendidas en condición de vulnerabilidad, se reporta que un 9% se refiere a la atención de personas menores de edad, un 4% a personas adultas mayores, 4% a personas con discapacidad, 1% a población indígena, 1% a población afrodescendientes, y 81% a mujeres, éste último dato se asocia con las estadísticas que señalan a los delitos de maltrato e incumplimientos de medidas de protección, como los de mayor incidencia atendidos por la oficina.

Referente a la atención de estas poblaciones, el Programa de Atención brindó en sus servicios un 51%, mientras que el Programa de Protección atendió un 49%.

Se destaca como dato relevante la presencia de un 9% de personas menores de edad atendidas, quienes según competencia de la oficina, pueden ser abordados desde el

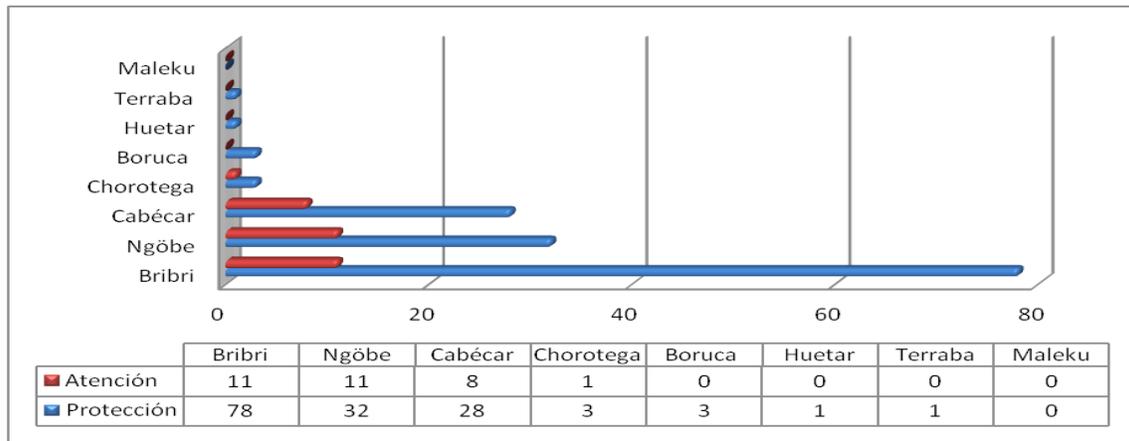
**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

Programa de Protección debido a que poseen una condición de riesgo individual o familiar, de igual manera se refiere a los niños, niñas y adolescentes que son remitidos por las autoridades judiciales en delitos que no atañen una connotación sexual o bien según lo establece el Código Procesal Penal en el artículo 70.

B. Atención de la población indígena

La atención brindada a la población indígena que efectúa la OAPVD se realiza mediante abordaje individual desde los programas de atención y protección, o en intervenciones grupales que se realizan en diversas giras:

**Gráfico N°44
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Atenciones según tipo de población indígena 2017**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

En los datos señalados se atendieron 177 personas de población indígena en el 2017, lo que corresponde a un 17% en el Programa Atención y 83% en el Programa de Protección.

De la totalidad casos entrados a la OAPVD, la atención de población indígena conforma un 1%, porcentaje que recae principalmente en las regiones de Bribri (44%), Ngobe (18%) y Cabecar (16%).

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

Por otra parte, mediante coordinación con la Fiscalía de Asuntos Indígenas la OAPVD realizó ocho visitas a zonas indígenas, en las que se atendieron 212 personas, cantidad y lugares que se describen a continuación:

**Cuadro N°12
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Giras a zonas indígenas 2017**

Lugares	Personas Atendidas
Bribí	57
Alto Laguna	10
Alto Conte	25
Altos San Antonio	12
Nairi Awari	30
Ngobe Buglé	22
Roca Blanca, Turrialba	22
Zapátón, Puriscal	34
Total	212

Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

C. Atención a personas víctimas de violencia sexual (Programa 72 horas)

La violencia sexual constituye un problema social y de salud pública que plantea desafíos teóricos y prácticos tanto a las instituciones como a la sociedad en su conjunto; a razón de esto, se requiere la implementación de estrategias integrales que articulen a los distintos sectores que tengan competencia y responsabilidad para reunir esfuerzos con el fin de promover una mayor cobertura de dicho fenómeno; en aras de enfrentar y mitigar los daños que se generan en las personas afectadas.

Las manifestaciones de este tipo de violencia se consideran una vulneración grave de los derechos, conlleva a importantes consecuencias emocionales y sociales en las víctimas, que pueden mostrarse a corto, mediano y/o largo plazo, afectando la salud física y mental de las personas sobrevivientes, condición que sugiere la necesidad de brindar un modelo de atención que contribuya a resguardar los derechos fundamentales en función de un trato digno y una orientación informada.

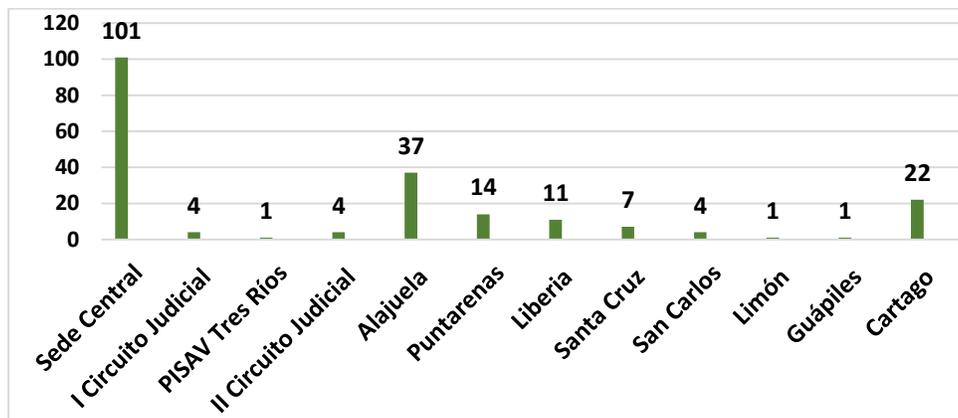
**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

Relacionado a dicha labor, el proceso de atención para las víctimas de violencia sexual del Poder Judicial ha propuesto como objetivo brindar una intervención integral, interdisciplinaria, efectiva y oportuna en la que a través del “equipo de respuesta rápida (ERR)”, se ejecute una serie de acciones destinadas a detener la violencia, proteger a las víctimas, evitar la victimización secundaria y optimizar acciones eficientes que permitan facilitar la investigación del delito.

Dentro de las instituciones que conforman el equipo ERR, se encuentra la OAPVD, la cual se encarga del acompañamiento, atención en crisis, contención, orientación y seguimiento psicosocial de las personas mayores de edad, víctimas de una violación.

Por consiguiente, es necesario destacar el trabajo realizado por esta oficina en la asistencia a las víctimas de violencia sexual, punto que se revela en las estadísticas que denotan la atención que se brindó a 218 personas en las distintas regionales del país, reflejando así una mayor incidencia de casos atendidos en las zonas de San José con un 48%, Alajuela 17% y Cartago 11%, cifras infra expuestas:

**Gráfico N°45
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Atención a víctimas de delitos sexuales (Programa 72 hrs) según oficina de procedencia 2017**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

D. Atención a víctimas de Ley de Penalización de Violencia contra la Mujer

En el cumplimiento del objetivo y misión de esta oficina se busca de manera constante la multiplicidad de alternativas que aporten mejoría a las víctimas, en especial a las poblaciones en condición de vulnerabilidad; acciones que desde las distintas áreas de intervención (psicología, trabajo social, legal y criminología) permitan a las personas usuarias reducir las secuelas producto del delito.

En ese sentido, surge la intervención grupal mediante talleres dirigidos a mujeres víctimas de violencia doméstica, propiamente Ley de Penalización, los cuales se han establecido con el propósito de promover procesos de empoderamiento en los que puedan adquirir herramientas de aprendizaje y crecimiento personal, con los que a su vez logren afrontar lo denunciado, mostrar una participación activa en el proceso penal y prevenir eventuales manifestaciones de violencia.

Los talleres realizados durante el 2017 se ejecutaron en las oficinas que cuentan con mayor participación de esta población, en los que se incluye un abordaje integral e interdisciplinario, contemplando distintos ejes temáticos como por ejemplo: conceptos teóricos sobre violencia, indicadores, ciclo, poder y patriarcado, estereotipos, afectación, plan de seguridad, derechos e información jurídica acerca de los alcances legales en dicha materia. Entre las oficinas que participaron en su ejecución están PISAV Pavas, PISAV Tres Ríos y Sede Central, para un total de 4 grupos con una participación de 39 mujeres.

A través del abordaje brindado fue posible reconocer que mediante el acompañamiento y orientación profesional de esta oficina, las participantes reflejaron logros relacionados al fortalecimiento de sus capacidades, habilidades y destrezas para la superación de lo acaecido, junto con una posición firme y segura ante el proceso penal.

En el siguiente cuadro se detalla la intervención realizada:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Cuadro N°13
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Atención a mujeres víctimas de violencia doméstica (Ley de Penalización)**

Oficinas	Grupos	Participantes
PISAV Pavas	1	18
PISAV La Unión	2	15
Sede Central	1	6
Total	4	39

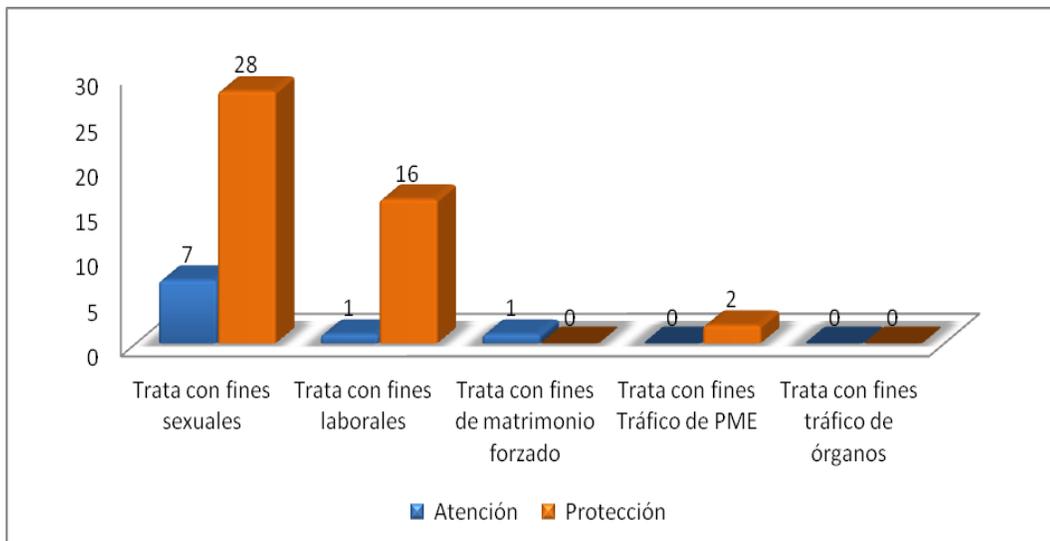
Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

E. Atención a víctimas de trata de personas

Desde las políticas del Poder Judicial se promueve una atención con enfoque integral y humanista a las víctimas de trata y tráfico, por lo que en apego a las mismas la OAPVD tiene la finalidad de reducir la revictimización mediante una labor interdisciplinaria e interinstitucional.

Seguidamente se proyecta en el gráfico la cantidad de casos atendidos por este tipo penal:

**Gráfico N°46
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Atención a víctimas de trata según programa y tipo de trata 2017**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

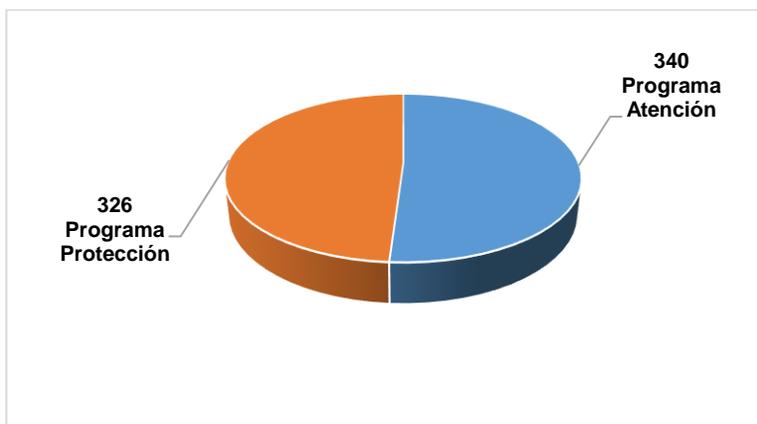
En el 2017 se atendieron 55 personas víctimas del delito de trata, dicha cantidad representa un 16 % en el programa de atención y un 84% en el programa de protección.

La modalidad de trata con fines de explotación sexual se reflejó en un 64%; la que figura como de mayor incidencia en ambos programas, mientras que de seguido se encuentra el delito de trata para fines laborales con una afluencia del 31%.

F. Atención a víctimas con capacidades especiales

Dentro de la población que atiende la OAPVD se incluye a las personas con discapacidad, de las cuales se reporta el abordaje de 666, cifra que corresponde a un 51% en el programa de atención y un 49% en el programa de protección, tal como se describe en el gráfico:

Gráfico N°47
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Atención a víctimas con capacidades especiales 2017



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Del total de casos atendidos a nivel nacional, la población con discapacidad representa un 3%.

Se mencionan dentro de otras acciones, la realización de distintas reuniones entre la OAPVD y el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), con la finalidad de generar lineamientos de trabajo que condujeran a homologar la articulación interinstitucional, de conformidad con la Política de Accesibilidad del Poder Judicial y de la



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Ley de Creación del CONAPDIS, esfuerzos efectuados en el año 2017 que dieron como resultado para el 2018 la firma de una carta de entendimiento entre ambas entidades.

Incluso se brindó a la Asociación Pro Niño Adolescente y Adulto Excepcional (APNAE) una charla de información acerca de los servicios de la OAPVD, orientación en la que se atendieron 32 personas, entre ellas adultos y menores de edad con discapacidad cognitiva, padres y/o encargados (as) de las personas menores de edad, y personal del lugar.

3.4 Proyección de la oficina y su impacto en el mejoramiento del servicio público y gestión institucional

A. Capacitaciones impartidas

De conformidad con la normativa que rige a la OAPVD se debe desarrollar en el ámbito nacional campañas permanentes que difundan los derechos de las víctimas y testigos, por esta razón, el talento humano participa en variedad de actividades de capacitación, para promover la labor de la oficina a través de charlas, talleres y conversatorios dirigidos a funcionarios (as) judiciales, funcionarios (as) públicos, grupos organizados, organizaciones no gubernamentales y personas víctimas.

Estas acciones tienen como objetivo principal procurar sensibilizar y orientar a la población usuaria en diversos temas, dentro de estos: Servicios de la Oficina, Informes Técnicos, Violencia, Abuso Sexual, Primeros Auxilios Psicológicos, y otros.

Entre las principales actividades de capacitación que impartió la OAPVD en el 2017 se destacan las siguientes:

- Charla Servicios de la Oficina a Programa Institucional para la Persona Adulta Mayor (PIAM), Universidad de Costa Rica
- Taller Primeros Auxilios Psicológicos a Funcionarios de PISAV San Joaquín de Flores
- Charla Ley 8720 y servicios de PISAV



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

- Charla de Violencia Doméstica y Abuso Sexual a Escuela Siuri Talamanca
- Charla Ley 8720 a Escuela Atilia Mata Limón
- Charla Ley 8720 a Limón Parque Vargas
- Charla sobre Bullying y Violencia Doméstica a Escuela Atilia Mata Limón
- Charla sobre Relaciones Impropias en Limón
- Charla a Fiscalía Adjunta Puntarenas sobre Informes Técnicos
- Charla sobre los servicios de la OAPVD a la Red VIF Puntarenas
- Charla a Grupo de Mujeres de Barranca sobre los servicios de la OAPVD-coordinación con la CCSS
- Charla a Fiscalía Adjunta Puntarenas Alcances de la Oficina y Atención en Crisis
- Charla Aportes de la OAPVD en la atención de víctimas (dolientes) que acuden a la Sección de Patología Forense para el reconocimiento y retiro de personas fallecidas, XXXI Jornadas Costarricenses de Medicina Legal.
- Charla a Fiscalía de Upala sobre Informes Técnicos y Servicios de la OAPVD
- Charla sobre los servicios de la OAPVD a Funcionarios “Casa acogida Senderos”
- Taller “Así Aprendimos a ser Hombres” dirigido al Grupo Comunal de Belén
- Taller “Primeros Auxilios Psicológicos” a Embajada de España
- Taller “Primeros Auxilios Psicológicos” a Defensa Pública
- Taller de Duelo a Centro Bettel, Turubares
- Charla sobre Poder e identidad de Género Servicios a Cuidadores de Pacientes del Hogar de Ancianos Carlos María Ulloa
- Charla Servicios de la OAPVD a Escuela de Orientación, Universidad de Costa Rica
- Charla Servicios de la OAPVD, Instituto Nacional de Aprendizaje
- Charla sobre tema de Violencia Generalizada a CENDEISS
- Charla Servicios de la OAPVD a personas de población LGBTI
- Charla Servicios de la OAPVD a la Asociación Pro Niño Adolescente y Adulto Excepcional (APNAE)

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

B. Capacitaciones recibidas

La OAPVD ha mantenido la política de propiciar actividades de capacitación que coadyuven al fortalecimiento de los conocimientos y aptitudes de su talento humano.

Por eso, durante el 2017 se participó en 246 sesiones de capacitación, entre sus diferentes modalidades se encuentran talleres, cursos (virtuales y presenciales), charlas, conversatorios, simposios, congresos y conferencias, actividades en las que se abarcó el 90% del personal. Algunos de los temas brindados en las capacitaciones recibidas fueron:

**Cuadro N°14
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Actividades de capacitaciones recibidas**

Área Administrativa	Área Operativa
<ul style="list-style-type: none"> • Control Interno • Ética • Alimentación Saludable • Autocuidado • Sistema Integrado de Correspondencia (SICE) • Plan Estratégico 2019-2024 (CIPE) • Ambiente Laboral • Política Cero Papel • Procesos de Denuncia en Casos de Acoso Laboral y Hostigamiento Sexual • Uso de Extintores • Escritorio Virtual y Agenda Cronos • Resistencia al Cambio 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 9379: Ley de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad • Masculinidades Positivas (WEM) • Derechos Humanos y Reproductivos • Marihuana y Otras Drogas Práctica Terapéutica • Programas de Protección dentro del Sistema de Integración Centroamericana (OEA) • Violencia Doméstica • Protocolo de 72 horas • Formadores de la PISAV • Atención a Víctimas (Fiscalía Probidad de México) • Conversatorio Violencia de Género • Modelo PISAV • Modelo Abordaje Casos Ley Penalización • Diversidad Sexual (UCR)

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

	<ul style="list-style-type: none"> • Caja de Herramientas para la integración de las Personas LGTBI en el Ámbito Laboral • Revisión Abordaje Casos CLAI – INAMU • Fortalecimiento de las Capacidades Humanas e Institucionales (OEA) • Ley de Penalización • Abordaje Delitos Corrupción • Derecho Internacional de los Derechos Humanos y Control de Convencionalidad • Guía para la Prevención de Delitos (OEA) • Especificidad de la Discapacidad para un Abordaje oportuno • Tráfico Ilícito de Migrantes • Capacitación sobre Población Refugiada • Guía para la Atención de Víctimas de Delitos de Delincuencia Organizada (OEA) • Prevención de Trata y Explotación Laboral Infantil
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Creación Propia OAPVD 2017

C. Participación en actividades nacionales e internacionales

En virtud de la dinámica de la OAPVD se recibe la invitación para la asistencia a muchas actividades, seleccionando aquellas afines con los objetivos que se deben cumplir se pueden citar:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Cuadro N°15
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Participación actividades nacionales e internacionales**

Nacional	Internacional
<ul style="list-style-type: none"> • Feria Parque de Santa Bárbara Red VIF • Feria Municipal de Prevención San José Paz y Seguridad • Reunión con Observatorio de Violencia de Género contra las Mujeres y Acceso a la Justicia • Reunión con INAMU • Reunión con Red de Niñez y Adolescencia PANI • Reunión con Red de Violencia Doméstica y Municipalidad de San José • Reunión con Ministerio de Justicia, Departamento de Trabajo Social y Psicología y PRIDENA-Universidad de Costa Rica • Reunión con Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales • Reunión con PIEG (Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género • Reuniones con Red de Prevención de la VIF San Joaquín de Flores • Reunión con Red VIF Belén • Reuniones con la Red de Apoyo de la Persona Adulta Mayor Limón • Reunión con Escuela y Colegio de Cahuita 	<ul style="list-style-type: none"> • Firma del Libro Acuerdo de Paz, Salvador, UNESCO. Costa Rica • Congreso Internacional sobre Crimen Organizado. Costa Rica • Curso Nacional Protección y Atención a Víctimas, Testigos y Otros Sujetos Procesales. • Visita Fiscal Colombia. Costa Rica • Embajada de España. Costa Rica • Curso Nacional Protección y Atención a Víctimas, Testigos y Otros Sujetos Procesales. República Dominicana. • 150º Aniversario de la Embajada de Canadá. Costa Rica. • 241 Aniversario de la Independencia de los Estados Unidos de América. Costa Rica • OEA: Reunión de validación técnica del borrador de protocolo/guía para la asistencia y protección de víctimas, testigos y demás personas que intervienen en el proceso penal. Costa Rica • Visita Embajadora de Canadá. Costa Rica • OEA: Intercambio Horizontal



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

<ul style="list-style-type: none">• Reunión con PANI Limón y Red VIF Limón• Reunión con OIJ y Fiscalía Bribrí• Reuniones con Ministerio de Salud y Red VIF Santa Bárbara• Reuniones con OFIM-Belén y Red VIF Belén• Reunión con Red VIF Cartago• Taller Adulto Mayor, Casa del Artista Guadalupe	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Fuente: Creación Propia OAPVD 2017

3.5 Gestión de Proyectos

Con la finalidad de mejorar la atención y el servicio a las víctimas de delitos, así como procurar el reconocimiento de sus derechos, la OAPVD realiza esfuerzos en la formulación y ejecución de proyectos que respondan a las necesidades de la población víctima, los cuales se detalla a continuación:

A. Programa de intervención psicosocial en hombres con problemas para el manejo del poder y control como mecanismo de protección a víctimas de la Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres (Hombres en Construcción)

En el año 2012 por iniciativa de la Fiscalía General y a través de la OAPVD, se elaboró el proyecto para la atención de ofensores domésticos en los casos de Ley de Penalización de Violencia contra la Mujer; en el cual se pretendía que mediante un abordaje psicosocial, el ofensor contara con herramientas que le permitieran contener la conducta agresiva, disminuyendo el riesgo para las víctimas, en el tanto esta intervención representaba una medida para la protección integral de las víctimas de ese delito.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

El modelo de atención a quien se dirigía el proyecto correspondía a hombres que se encontraban siendo investigados por algún delito contemplado en la señalada Ley, quienes eran referidos por la Fiscalía General, Defensa Pública, Defensa Privada, Fiscalía Especializada de Delitos Sexuales y Violencia Doméstica, Asociaciones de Víctimas, la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito o el propio interés del ofensor, esto durante la etapa preparatoria, intermedia y/o etapa de juicio del proceso penal, mediante un formulario de ingreso y con copia de la denuncia.

Posterior a la recepción de la solicitud de atención, el proceso para la intervención se dividía en tres etapas: evaluación de riesgo y filtro, tratamiento grupal, evaluación y seguimiento.

Importante destacar que para la implementación de este proyecto, la OAPVD en coordinación con el Instituto de Masculinidad (WEM) en el año 2012 otorgó a 15 funcionarios entre hombres y mujeres, capacitación para desarrollar los conocimientos y habilidades en el abordaje con ofensores, formación que incluía un enfoque de derechos humanos, manejo de las temáticas de violencia de género, masculinidades y trabajo de campo con grupos de hombres ofensores.

Este programa denominado “Hombres en Construcción” empezó como plan piloto sus funciones en el 2013 ejerciendo tal labor un equipo de trabajo conformado por 1 psicólogo y 1 trabajador social de la OAPVD. Para el año 2017 ante su expansión, el Consejo Superior en sesión 74-17 concedió permiso con goce de salario y sustitución a las plazas N° 371650, 360047, 371651, 371649, 360082, 360079, 366259, 360087 de profesionales en Trabajo Social y Psicología a fin de que se dedicaran a la ampliación del mismo, de acuerdo al objetivo inicial y en los casos sometidos a Justicia Restaurativa.

En fecha 20 de diciembre del 2017, debido al impacto económico sufrido por el programa presupuestario 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos”, aunado a la posición institucional de realizar una contención en el rubro de salarios, así como de limitar la utilización de los permisos con goce de salario en proyectos que generen una mayor demanda del servicio; el Consejo Superior del Poder Judicial acordó la conclusión del proyecto de ampliación del programa Hombres en Construcción, el cual se desarrolló

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

desde el 20 de agosto del 2013 y finalizó el 22 de diciembre de 2017, entre sus logros estuvieron:

**Cuadro N°16
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Proyecto “Hombres en Construcción”**

Objetivo					
Incidir en los participantes para el desarrollo de un proceso de atención individual y grupal, que posibilite a los hombres con problemas para el manejo del poder y control, la interiorización de cambios en patrones cognitivos, representaciones sociales de la masculinidad, manejo de la ira y el enojo; con la finalidad de favorecer el desarrollo de destrezas y habilidades, tendientes a la disminución de la reincidencia del comportamiento abusivo, como un mecanismo de protección a víctimas de la Ley de Penalización de la Violencia contra la Mujer.					
Labores por Año					
2012	2013	2014	2015	2016	2017
- Construcción del Proyecto - Capacitación Talento Humano con WEM	- Apertura del Programa - Proceso de selección y valoración de participantes a los casos referidos por la Defensa Pública	-2 Grupos de terapia en horario vespertino - 38 Sesiones grupales efectivas Al finalizar el 2014: -El 18% de los casos ingresados realizaron las 20 sesiones de terapia grupal. -El 42% se mantenía en la atención grupal. - Un 40% en proceso de selección y valoración de participantes. -El 100% de los hombres que participaron a la totalidad de sesiones o que aún se	-La población atendida que concluyó el proceso terapéutico evidenció una importante disminución en los niveles de riesgo de reincidir en episodios de violencia.	-Se desarrolló una secuencia de talleres denominados “ <i>Género, masculinidades y prevención de la violencia</i> ”, impartido en comunidades, para un total de seis talleres, con una asistencia de 275 hombres. -Se impartieron cuatro talleres a los hombres de la OAPVD con una asistencia de 29 funcionarios.	-Capacitación teórica y práctica a trabajadores sociales y psicólogos para ampliación de programa. -Se impartió charla sobre “Adicción a Drogas como insumo para valorar riesgo y adherencia al programa”. -Se impartió charla sobre “ <i>Masculinidades, género y prevención de la violencia</i> ” en Puerto Viejo, Limón.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

		<p>encuentran en esta, no han presentado nuevos eventos de agresión hacia sus parejas.</p> <p>-Se impartieron charlas a jóvenes y adultos varones en el cantón de Pococí.</p>			
Logros Generales					
<p>Los logros obtenidos en este programa, están relacionados al cumplimiento de los objetivos desarrollados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prevenir situaciones de violencia social y de género, por medio del análisis crítico de la construcción de las masculinidades, los roles de género y el ejercicio del poder y la violencia. ✓ Promover un espacio reflexivo en torno al autoconocimiento y construcción de las masculinidades y su relación con los encargos sociales vinculados al ejercicio del poder. ✓ Propiciar el desarrollo de habilidades y destrezas cognoscitivas, conductuales e interpersonales, que favorezcan formas de vinculación social y resolución de conflictos en relaciones igualitarias y libres de violencia. 					

Fuente: Creación Propia OAPVD 2017

B. Proyecto de sistematización de experiencias y propuestas de mejora a la metodología de trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito (Rediseño OAPVD)

La OAPVD por medio del “Proyecto de sistematización de experiencias y propuestas de mejora a la metodología de trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito”, desarrollado en el período de julio a diciembre 2017, recopiló las prácticas y experiencias desde el nacimiento de la oficina a la actualidad, con el propósito de identificar e impulsar futuras acciones para fortalecer sus procesos y la coordinación institucional, cuya labor realizada se destaca a continuación:

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

**Cuadro N°17
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Proyecto “Rediseño OAPVD”**

Labores	Logros
Visitas a las 19 sedes regionales de la OAPVD	✓ Recolección de información acerca de la situación actual de cada oficina.
146 Entrevistas al personal de cada sede regional visitada	✓ Identificación de los procedimientos de trabajo en cada Oficina. ✓ Propuestas de mejora por el talento humano de la OAPVD.
Entrevista a 53 fiscales y fiscalas	✓ Identificación de aspectos a fortalecer en la coordinación entre OAPVD y fiscalías.
Entrevistas a 8 funcionarios (as) del Poder Judicial de puestos y oficinas varias.	✓ Aporte de posibles estrategias y herramientas de mejora en la metodología de trabajo de la OAPVD.
Capacitación a 163 colaboradores de la OAPVD sobre el tema de resistencia al cambio y talleres de revisión de instrumentos de la OAPVD.	✓ Capacitación y sensibilización al personal de las diversas áreas y disciplinas de la oficina en el tema de resistencia al cambio. ✓ Propuestas de modificación a instrumentos
Confección de diagnóstico	✓ Documento de diagnóstico que permitirá identificar oportunidades de mejora, sobre las cuales posteriormente, se realizarán las recomendaciones correspondientes.
Confección manual de procedimientos de la OAPVD (Borrador)	✓ Elaboración de un borrador del manual de procedimientos de la OAPVD, documento que facilitará el proceso de inducción de los nuevos colaboradores que ingresen a la oficina y permitirá la estandarización de funciones.
Proceso participativo	✓ Participación activa de los integrantes de todas las sedes de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del país. Lo anterior, con el fin de crear convicción y así desarrollar el sentimiento de apropiación, para que los colaboradores sean parte creadora de los productos que se obtendrán y asuman el compromiso necesario que permitirá en un futuro próximo implementar los cambios necesarios de manera exitosa.
Protocolos de abordaje: Programa de Atención y Programa de Protección (Borrador)	✓ Elaboración protocolos de abordaje (Borrador): Programa de Atención y Programa de Protección, en ambos



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

	documentos se establecen recomendaciones y estrategias para fortalecer la calidad del servicio público de la OAPVD.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Creación Propia OAPVD 2017

3.6 Historial de reconocimientos

La Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito tiene una labor destacada a nivel nacional e institucional, su mística, trato humano y sensible, dedicación y trabajo en equipo; han facilitado a las personas víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes en el proceso penal, el acceso a la justicia y la protección de sus derechos, logrando a través del tiempo un servicio de calidad, eficaz y oportuno.

En el objetivo que se persigue para reducir la revictimización, tener un impacto en el sistema judicial y proyectar esta labor al país, la OAPVD ha sobresalido por su arduo esfuerzo para promocionar la participación y necesidades de las personas ofendidas, en especial las poblaciones en condición de vulnerabilidad.

El listado a detallar corresponde a una serie de premios y/o reconocimientos recibidos, que refuerzan la importancia de la labor realizada:

**Cuadro N°18
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Historial de reconocimientos**

Año	Reconocimiento
2011	“Por valiosa colaboración y apoyo con motivo de la semana universitaria ULICORI”.
2013	“Constructora de Paz, por sus valiosos aportes para la edificación de una sociedad más próspera y pacífica”. Ministerio de Justicia y Paz.
2013	“Por la alianza que nos permitirá construir juntos viviendas, comunidades y esperanza, y ayudar a mejorar la calidad de vida de la población más vulnerable de nuestro país”. Hábitat para la Humanidad Costa Rica.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2017**

2015	“Por Buenas Prácticas: Taller Psicoterapéutico- Sobreviviendo a la Violencia”. Banco de Buenas Prácticas, Poder Judicial.
2015	“Por Implementación del Curso Virtual: Atención a personas víctimas y testigos”. Gestión Humana, Poder Judicial.
2015	“Por su compromiso y excelente labor realizada a lo largo de estos 15 años”. Dirección General, Servicio Nacional de Guardacostas, Ministerio de Seguridad Pública.
2015	“Aportes al mejoramiento de calidad de vida, por proteger y asesorar a las víctimas de delitos”. Defensoría de los Habitantes.
2016	“Por Buenas Prácticas: Proceso de Educación Legal Popular con niños, niñas y adolescentes de la comunidad de la Carpio, Ley 8720”. Banco de Buenas Prácticas, Poder Judicial.
2016	“Por Buenas Prácticas: Puedes salir del ciclo de violencia doméstica, estamos para ayudarte (afiches)”. Banco de Buenas Prácticas, Poder Judicial.
2017	“Por Buenas Prácticas: Programa Hombres en Construcción” Banco de Buenas Prácticas, Poder Judicial.
2017	“Por Buenas Prácticas: Información sobre los Derechos y Deberes de las personas bajo Protección en idioma braille, según la Ley 8720 de Atención y Protección a la Víctima del Delito”. Banco de Buenas Prácticas, Poder Judicial.
2017	“Por Buenas Prácticas: Terapias de relajación para la persona usuaria interna y externa”. Banco de Buenas Prácticas, Poder Judicial.
2017	“Por Buenas Prácticas: Taller Psicoterapéutico- Sobreviviendo a la Violencia”. Banco de Buenas Prácticas, Poder Judicial.

Fuente: Creación Propia OAPVD 2017



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Glosario

Accesibilidad: capacidad de atraer a la población a la que se dirige, eliminando las barreras materiales, económicas, físicas y culturales que puedan existir.¹

Acceso a justicia: conjunto de medidas, facilidades, servicios y apoyos, que permiten a todas las personas sin discriminación alguna, les sean garantizadas los servicios judiciales, para una justicia pronta y cumplida con un trato humano.²

Acompañamiento: es el acto realizado por el profesional de la OAPVD que tiene como fin la asistencia y apoyo a la persona destinataria de la Ley 8720 en toda diligencia judicial, médica o de cualquier otra índole relacionada con el proceso penal que dio origen a la intervención.³

Activo: artículo mueble o inmueble perteneciente a la Oficina el cual fue adquirido con presupuesto propio.⁴

Adherencia: alude al cumplimiento de las acciones o recomendaciones dictadas por los profesionales que conforman los equipos técnicos para garantizar la permanencia de la persona víctima dentro del Programa de Atención o Protección.⁵

Adjudicación: acto administrativo a través del cual la administración pública, una vez cubiertas las formalidades del procedimiento, asigna a una persona física o jurídica un contrato para la adquisición de bienes y prestación de servicios o realización de obras.⁶

¹ *Guía de Intervención Psicosocial para la Asistencia directa con Víctimas de Trata. Organización Internacional para las Migraciones, 2007*

² *Glosario de Protocolo de Atención a Víctimas en los Juzgados de Violencia Doméstica. Poder Judicial, 2008*

³ *Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017*

⁴ *Idem*

⁵ *Idem*

⁶ *Glosario de términos de planificación, presupuesto y evaluación, 2da edición, 2014.*



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Análisis de situación económica: valoración social que realiza una persona profesional en trabajo social en la cual se triangula información y antecedentes recopilados relativos a factores socio-familiares y económicos, con el fin de determinar criterio para una determinada solicitud de ayuda económica o gastos de protección.⁷

Anticipo jurisdiccional de prueba: diligencia judicial que retrotrae en el tiempo una fase del proceso donde se puede recabar prueba, la cual será presentada en una etapa posterior. Si se realiza de manera correcta cumpliendo con el ordenamiento jurídico esa prueba se recogerá en un único momento y posteriormente no será necesario volver a tomarla, con lo que se reduce la revictimización. Su finalidad es conservar los medios de prueba existentes frente a la inminente posibilidad de que éstos desaparezcan o sea imposible tomarlos en juicio.⁸

Artículos: bienes que se van a adquirir.⁹

Asesoría jurídica: servicio gratuito brindado por la persona profesional en derecho de la OAPVD, el cual tiene como objetivo el asesoramiento en materia penal con la finalidad de que la persona usuaria del programa de Atención o Protección acceda a la información acerca del estado de su proceso judicial y adquiera destrezas para enfrentar las diligencias y situaciones legales que se presenten, además de ejercer sus derechos en apego a las distintas leyes e instrumentos nacionales e internacionales según sea el caso en específico.¹⁰

⁷ Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017

⁸ Idem

⁹ Idem

¹⁰ Idem



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Asesoría legal: consiste en la explicación de todo lo relativo a las diferentes etapas del proceso penal, facilitando de esta forma la comprensión y el ejercicio de sus derechos, establecidos en el artículo N° 71 del Código Procesal Penal y la Ley N° 8720; además constitución de querellante, actor civil y otros aspectos propios de la materia penal, así como evacuar todas las dudas que le surjan. En caso de fungir una persona en calidad de testigo se le asesorará acerca de su participación dentro del proceso penal, o si se tratase de un tema relacionado a otra materia el profesional realizara la respectiva hoja de derivación a la institución o ente correspondiente en la materia. ¹¹

Atención inmediata: las atenciones inmediatas están referidas a una intervención que puede ser realizada por la persona profesional de la OAPVD. Se lleva a cabo en una sesión y de manera inmediata en las siguientes circunstancias: personas en estado de crisis con respecto a las presuntas secuelas del delito que experimentan, para acompañamiento durante la audiencia, orientación respecto a servicios intra y extra institucionales u organizacionales. ¹²

Autoridad solicitante: autoridad (representante del Ministerio Público, persona juzgadora o autoridades de otras instituciones) que solicita el ingreso al Programa de Protección o Atención de la OAPVD, para conocer la situación de riesgo del interviniente en el proceso penal. ¹³

Ayuda económica: apoyo monetario que se brinda a las personas que forman parte del Programa de Atención o Protección que carecen de recursos económicos para movilizarse a realizar diligencias judiciales tales como participación en juicios, interponer denuncias, atención psicología, la ayuda económica permite pago de pasajes, almuerzo, desayuno y cena. ¹⁴

¹¹ Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017

¹² Idem

¹³ Idem

¹⁴ Idem



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Causa Penal: es aquella que se origina a partir de la comisión de un delito dando inicio a un proceso judicial, además, supone la imposición de un castigo al responsable de acuerdo a lo establecido por la ley. ¹⁵

Caso espontáneo: se refiere a las personas que acuden a solicitar sin que medie una referencia de otra instancia judicial y por su propia iniciativa y medios los servicios de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima. ¹⁶

Consulta legal: obtener avances del proceso penal de los despachos judiciales para mantener informado al usuario (a) y determinar si el servicio se continúa brindando de acuerdo al ámbito de aplicación de la ley que nos rige. ¹⁷

Contención emocional: la contención es entendida como un procedimiento clínico que realiza el profesional en psicología con la intención de moderar las emociones, sentimientos y afectos, con estrategias que aseguren el respeto de los derechos, la vida del paciente y la integridad física de las personas dentro del programa. ¹⁸

Casos entrados: son todos aquellos casos completamente nuevos, que le ingresan al profesional responsable de un escritorio, este apartado contempla para el Programa de Atención las referencias internas entre disciplinas. ¹⁹

Casos reingresados: se puede considerar un caso reingresado cuando:

- Se encontraba cerrado o archivado pero es necesario reincorporarlo nuevamente a trámite para alguno de los dos programas.
- Fue transferido de un programa al otro.
- Fue trasladado de una oficina de la OAPVD a otra oficina de la OAPVD. ²⁰

¹⁵ Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017

¹⁶ Idem

¹⁷ Idem

¹⁸ Idem

¹⁹ Idem

²⁰ Idem



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Casos terminados: son aquellos casos que son cerrados y por ende excluidos de alguno de los dos programas.²¹

Circulante final: cantidad de expedientes (físicos o digitales) con que concluye el periodo estadístico.²²

Delito: es un comportamiento que, ya sea por voluntad propia o por imprudencia, resulta contrario a lo establecido por la ley, por ende, constitutivo de un castigo.²³

Denuncia penal: es la información que brinda la persona que ha sido víctima de un delito, que obliga y permite que la fiscalía y la policía judicial realicen la investigación para determinar quien cometió el delito. Además, es el medio, mecanismo o instrumento que permite a la víctima acceder a la justicia, derecho que está reconocido en la Constitución Política.²⁴

Dictamen Interdisciplinario: opinión o juicio que varias disciplinas especialistas en la materia se forman o emiten sobre una determinada situación. Se efectuará para el otorgamiento, modificación o supresión de las medidas extraprocesales.²⁵

Discapacidad: el resultado de la interacción entre una persona con deficiencia física, mental y sensorial que limita la capacidad de ejercer una o más de las actividades esenciales de la vida diarias y un entorno con barreras que no le ofrece los servicios y apoyos requeridos limitando y restringiendo su participación.²⁶

21 Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017

21 Idem

22 Idem

23 Idem

24 Protocolo de Atención de personas Usuarias. Plataforma integrada de Servicios de Atención a Víctimas. Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2013.

25 Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017

26 Glosario de Protocolo de Atención a Víctimas en los Juzgados de Violencia Doméstica. Poder Judicial, 2008



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Disponibilidad: es la actitud expectante y permanente, de carácter obligatoria del servidor (a) que debe eventualmente realizar funciones fuera de la jornada ordinaria, el personal disponible se encarga de la atención de casos fuera de horario de oficina con el fin de garantizar servicios las 24 horas del día, 365 días al año.²⁷

Ejecución presupuestaria: comprende el conjunto de acciones destinadas a la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros, asignados en el presupuesto con el propósito de obtener bienes y servicios en la cantidad y oportunidad prevista, en concordancia con las posibilidades financieras.²⁸

Empoderamiento: es la adquisición de estrategias psicológicas, emocionales y sociales con miras al fortalecimiento interno de la persona para generar cambios positivos en su vida posterior a la comisión de delitos facilitando la toma de decisiones.²⁹

Entrevista de valoración de riesgo: la evaluación del riesgo es una herramienta crucial con la cual es posible determinar el nivel de seguridad o riesgo que tiene la persona valorada, identifica la probabilidad de sufrir más violencia, intimidación o amenazas a corto, mediano o largo plazo; esta permite asegurar que la persona atendida reciba la protección adecuada, a su vez ayudarla a desarrollar un plan para preservar su integridad física, vida, y la del grupo familiar (hijos e hijas, su pareja, familia extensa).³⁰

Equipo de protección: conformado por agentes de seguridad, pertenecientes al Organismo de Investigación Judicial (OIJ).³¹

Equipo técnico evaluador: Son equipos conformados por profesionales que se encargan entre otras labores de otorgar, modificar o suprimir las medidas de protección, darles seguimiento, gestionar la asistencia necesaria a víctimas y testigos, asimismo coordinar con otras instituciones.³²

27 Guía de inducción. Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2016

28 Glosario de términos de planificación, presupuesto y evaluación, 2da edición, 2014.

29 Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017

30 Idem

31 Idem

32 Idem

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Estudio de seguridad: valoración técnica por parte de los profesionales en criminología de la OAPVD, con el fin de identificar en el entorno de las personas, fortalezas y debilidades de seguridad, cuyos resultados, una vez analizados, sirvan para recomendar mejoras e implementar medidas de protección.³³

Estrategia: Conjunto de acciones que operacionalizan cada una de las medidas de protección que se recomendaron a la víctima o testigo para salvaguardar su integridad personal.³⁴

Evaluación del riesgo: es cuando se toma información de una situación o persona en un tiempo determinado, para estimar la probabilidad de que sea víctima, en caso que ya lo fue de que sea revictimizada; o al contrario de que sea poco probable de que se produzca la victimización. La aplicación debe centrarse en cada persona en particular y no hacer generalizaciones a partir de experiencias de otras personas, porque con los mismos factores de riesgo una persona puede llegar a ser víctima mientras que otra no.³⁵

Garantía de derechos: capacidad de proteger y garantizar los derechos de las personas víctimas.³⁶

Gastos de protección: apoyo económico que se brinda a las personas que forman parte del Programa de Protección, dicho gasto se brinda porque resulta estrictamente necesario para proteger la integridad física y vida de las personas usuarias, en apego a las recomendaciones extraprocesales dadas por el equipo de protección.³⁷

Horas extras: es el tiempo que se trabaja adicional a las 8 horas diarias o a la jornada pactada entre las partes. Si en un día se trabajan 10 horas, y se ha pactado la jornada máxima legal (8 horas), entonces tendremos 2 horas extras, que son las que han superado el límite de las 8 diarias.³⁸

³³ Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017

³⁴ Idem

³⁵ Idem

³⁶ Guía de Intervención Psicosocial para la Asistencia directa con Víctimas de Trata. Organización Internacional para las Migraciones, 2007

³⁷ Protocolo de ayudas económicas para víctimas y testigos atendidos en la Oficina de Atención y Protección a la Víctima. Poder Judicial, 2016.

³⁸ Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Imputado (a): persona contra quien se ha presentado una querrela o denuncia, luego de la correspondiente determinación de causa probable para arrestar o para acusar, el pliego acusatorio que da base para la celebración del juicio en su contra. Véase “determinación de causa probable para arrestar” y “determinación de causa probable para acusar”.³⁹

Incidencia criminal: es el número de casos nuevos de un delito en una población determinada y en un período determinado.⁴⁰

Informe técnico: exposición de datos o hechos por escrito de las circunstancias observadas en un tema o asunto con explicaciones detalladas que certifiquen lo dicho, en el caso que nos compete se debe documentar el tipo de riesgo y la necesidad de la protección.

⁴¹

Intervención en crisis: es un proceso que busca influir activamente en el funcionamiento psíquico de una persona durante un periodo de desequilibrio, para aliviar el impacto inmediato de los eventos estresantes, y ayudar a reactivar las actividades afectadas por la crisis.⁴²

Liquidación: es la acción de cancelar un gasto, en la OAPVD los profesionales de las distintas disciplinas tiene la tarea de liquidar los dineros utilizados para el pago de las ayudas económicas y gastos de protección. La liquidación se realiza por medio de un formulario, el cual deberá acompañarse de las facturas y comprobantes de pago que respaldan el gasto efectuado.⁴³

³⁹ *Idem*

⁴⁰ *Idem*

⁴¹ *Idem*

⁴² *Idem*

⁴³ *Idem*



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Medidas cautelares: son mecanismos o institutos que permiten la realización adecuada de diversos actos procesales que conforman el proceso penal y que posibilitan la eficacia de la sentencia. Se caracterizan por su carácter provisional, su función tiene un carácter preventivo en relación con el cumplimiento de los fines del proceso. Se les denomina en ocasiones también medidas coercitivas, con lo que se hace referencia a que son expresión del poder coercitivo estatal, imponiéndose aún en contra de la voluntad del administrado.⁴⁴

Medidas de protección: son las acciones o los mecanismos tendentes a salvaguardar la vida, integridad personal, la libertad y los demás derechos de la persona protegida, pueden ser acciones ordinarias, acciones encaminadas a preservar la identidad y localización de las personas protegidas, o extraordinarias para brindarles seguridad integral a las víctimas, de manera temporal o definitiva ante condiciones de extremo peligro o riesgo.⁴⁵

Medidas de seguridad: acciones que debe de realizar o ejecutar una persona para minimizar el estado de vulnerabilidad o riesgo en que se encuentra.⁴⁶

Orientación: estrategia que contribuye al fortalecimiento de la persona afectada por el delito mediante la clarificación de su situación y el ofrecimiento de información sobre posibles alternativas para enfrentarla.⁴⁷

Partidas presupuestarias: son las divisiones que otorga el Ministerio de Hacienda para dividir los artículos.⁴⁸

Personas bajo protección: víctimas, testigos, jueces (zas), fiscales (as), defensores (as) u otras personas, que se encuentren en una situación de riesgo como consecuencia de su intervención, directa o indirecta en la investigación de un delito o en el proceso, o bien, por su relación con la persona que interviene en estos.⁴⁹

⁴⁴ Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017

⁴⁵ Idem

⁴⁶ Idem

⁴⁷ Idem

⁴⁸ Idem

⁴⁹ Idem



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Persona usuaria: persona a la cual se le brindan los servicios de la OAPVD.⁵⁰

Plan Anual Operativo: es un instrumento formulado en concordancia con el plan estratégico institucional, en el que se concretan las políticas del Poder Judicial a través de la definición de objetivos, metas, indicadores y acciones que se deberán ejecutar durante el período anual.⁵¹

Plan de intervención social: corresponde al establecimiento de acciones u objetivos que guiarán la intervención social a realizar con la persona usuaria de acuerdo a la exploración y valoración anticipada de sus características y condición socio-familiar y económica. Los planes de intervención se deben establecer desde el inicio de la atención en ambos programas (Atención y Protección) de manera conjunta entre la persona profesional y la persona atendida.⁵²

Plan de protección: estrategia que contiene varias recomendaciones de seguridad personal, utilizada con la finalidad de disminuir la probabilidad de que un evento de riesgo ocurra.⁵³

Profesional en criminología: ejecuta labores profesionales complejas y variadas relacionadas con la protección de la vida o integridad física de las víctimas, testigos o funcionarios judiciales y otros intervinientes en el proceso penal, o familiares de éstos, en el campo de la criminología; además ejecuta labores relacionadas con el análisis del riesgo, estadística criminal de sospechosos y otros similares. Estudia y relaciona hechos, comunicaciones, información contenida en archivos y otros medios de registro vinculados con el proceso de protección, entre otras funciones del puesto.⁵⁴

⁵⁰ Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017

⁵¹ Idem

⁵² Idem

⁵³ Idem

⁵⁴ Análisis de puestos. Departamento de Gestión Humana. Poder Judicial, 2017.

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Profesional en derecho: es aquella persona cuya profesión es de abogado o abogada, capacitada para ejecutar labores jurídicas necesarias para la verificación, asesoramiento, coordinación y seguimiento de los asuntos requeridos por las víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, con el propósito de brindar la atención y protección correspondiente.⁵⁵

Profesional en psicología: ejecuta labores profesionales de psicología, estudia los procesos psíquicos, incluyendo procesos cognitivos internos de los individuos, así como los procesos socio-cognitivos que se producen en el entorno social, lo cual involucra a la cultura. El campo de los procesos mentales incluye los diversos fenómenos cognitivos, emotivos y conativos, así como las estructuras de razonamiento y racionalidad cultural.⁵⁶

Profesional en sociología: ejecuta labores profesionales de sociología relacionadas con el campo de la criminalidad, relaciones y condiciones sociolaborales o vinculadas con la administración de justicia.⁵⁷

Profesional en trabajo social: ejecuta labores profesionales de trabajo social relacionadas con la gestión y promoción de servicios a través de políticas y programas sociales, cuyo objeto es atender de manera integral las necesidades y demandas de las personas y proponer respuestas innovadoras y oportunas. Requiere de una intervención que permita la atención y protección integral de las personas víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en un proceso penal.⁵⁸

Protocolo 72 horas: programa institucional para la atención interdisciplinaria, integral y oportuna a la persona víctima de violación sexual en las primeras 72 horas de ocurrido el evento, con el propósito de disminuir la probabilidad de infección por VIH e ITS y la revictimización, así como obtener las evidencias legales, garantizando los derechos de las personas usuarias.⁵⁹

⁵⁵ Análisis de puestos. Departamento de Gestión Humana. Poder Judicial, 2017.

⁵⁶ Idem

⁵⁷ Idem

⁵⁸ Idem

⁵⁹ Manual de Procedimientos de Actuación Interinstitucional de Equipos de Respuesta Rápida para la Atención Integral de Víctimas de Violencia Sexual en las primeras 72 horas de ocurrido el delito. Poder Judicial, 2013.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Programa de Protección: conjunto de operaciones realizadas por el Poder Judicial por medio de la OAPVD del Ministerio Público, con el fin de garantizar la vida, la integridad física, la libertad y la seguridad de la persona bajo protección.⁶⁰

Protección procesal: cuando su conocimiento represente un riesgo para su vida, integridad física, o la de sus familiares, con motivo de la denuncia o intervención en el proceso, la víctima o el testigo tendrán derecho a que se reserven los datos de su identificación, tales como nombre, cédula y domicilio, números de teléfono o lugar de trabajo y a que no consten en la documentación del proceso. Además en los casos excepcionales señalados en el artículo 204 bis del Código Procesal Penal, la persona tiene derecho a mantener reserva de sus características físicas individualizantes, cuando por la naturaleza del hecho, estas no sean conocidas por el imputado ni por la persona y así proteger su vida. Podrán utilizarse los medios tecnológicos disponibles, como videoconferencia o cualquier otro medio similar que haga efectiva la protección acordada, tanto en el juicio como cuando se haga uso del anticipo jurisdiccional de prueba.⁶¹

Protección extraprocesal: la víctima, los testigos y otros sujetos intervinientes en el proceso penal, tendrán derecho a solicitar y a obtener protección especial, en caso de riesgos o amenazas graves contra su vida o su integridad física, la de sus familiares u otras personas relacionadas con el interviniente en el proceso, con motivo de su denuncia o su intervención en el proceso. El Ministerio Público, la policía, el juez (a) o el tribunal de juicio que conozcan de la causa, adoptarán las medidas necesarias para que se brinde esta protección, en los términos y según el procedimiento establecido en esta ley y su reglamento. La víctima será escuchada en todo procedimiento en que se pretenda brindarle protección. La OAPVD, coordinará con todas las fiscalías del país la protección de las víctimas y, previo requerimiento del fiscal, canalizará, por su medio, la información necesaria para sustentar las medidas de protección o las solicitudes de medidas cautelares, según el artículo 239 del código procesal penal.⁶²

⁶⁰ Ley protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal. La Gaceta N° 77, del 22 de abril de 2009.

⁶¹ Idem

⁶² Idem



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Primeros auxilios psicológicos: es un modelo de intervención breve y rápido que tiene como objetivo dar apoyo ayudando a la persona a recuperar el equilibrio necesario con una calidad de vida superior o mejor de la que gozaba anteriormente. Según el modelo planteado existen dos instancias en la intervención, a saber: la primera instancia, que abarca la asistencia inmediata y de modo usual lleva sólo una sesión. Los primeros auxilios psicológicos pretenden de manera primordial proporcionar apoyo, reducir el peligro de muerte y enlazar a la persona en crisis con los recursos de ayuda. Aún más, esto debe ejecutarse por parte de la primera persona que perciba la necesidad, en el momento y lugar en que aquella surge. La intervención en crisis de segunda instancia o terapia para crisis en la cual intervienen propiamente los profesionales en psicología, se refiere a un proceso terapéutico breve que va más allá de la restauración del enfrentamiento inmediato y, en cambio, se encamina a la resolución de la crisis de manera que el incidente respectivo se integre a la trama de la vida. El efecto que se desea para el individuo es que emerja listo (a) y mejor preparado (a) para encarar el futuro.⁶³

Revictimización: toda acción u omisión que contribuya al detrimento del estado físico, mental y/o afectivo-emocional de la persona víctima. Podría denominarse también como doble victimización o victimización secundaria. Corresponde a la acción que como consecuencia de la exposición o experiencia derivada del delito inicial, la persona vuelve a sufrir la afectación de sus derechos y se victimiza de manera reiterada.⁶⁴

Riesgo: es la dimensión medible de la vulnerabilidad. Son las condiciones o factores que predisponen la ocurrencia de un determinado fenómeno o situación ante la falta de mecanismos de protección adecuados.⁶⁵

⁶³ Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017

⁶⁴ Idem

⁶⁵ Idem



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Situación de riesgo: existencia razonable de una amenaza o un daño para la vida, la integridad física, la libertad y/o la seguridad de las personas con expectativas de acceder al Programa de Protección, así como la vulnerabilidad de la persona amenazada, la probabilidad de que el peligro ocurra y el impacto que este pueda producir.⁶⁶

Subpartida: rubros en los que se dividen las partidas presupuestarias.⁶⁷

Terapia breve: es un modelo de intervención terapéutica que plantea que la persona víctima o su familia movilice sus propios recursos para resolver su problema, así mismo considera que en cualquier problema se dan excepciones a la regla y que la persona profesional en psicología debe aprovechar al máximo durante el transcurso del tratamiento. Sugiere entre 8 y 12 sesiones máximo de atención, con una duración de 50 minutos cada una y su fin primordial consiste en brindar medidas inmediatas para sobrellevar la situación y resolver el impacto del delito que se le presenta a la persona víctima.⁶⁸

Talento Humano: personal de la OAPVD con las habilidades, conocimientos y actitudes para desempeñarse en el puesto asignado.⁶⁹

Trata de personas: aquella conducta que resulte en la explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.⁷⁰

⁶⁶ Ley protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal. La Gaceta N° 77, del 22 de abril de 2009.

⁶⁷ Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017.

⁶⁹ Idem

⁷⁰ Idem



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Unidad de Protección: la conforman equipos técnicos evaluadores integrados por profesionales en criminología, derecho, psicología, trabajo social o sociología, junto con un equipo de protección conformado por agentes de seguridad, perteneciente al Organismo de Investigación Judicial (OIJ).⁷¹

Viáticos: dinero que se facilita a un trabajador para cubrir gastos (pago de desayuno, almuerzo, cena, hospedaje) en los que incurre por desplazamientos realizados en la consecución de sus labores, la OAPVD se rige en pago de viáticos por medio del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios (as) Públicos emitido por la Contraloría General de la República.⁷²

Víctima: según el artículo N° 71 del Código Procesal Penal y la Ley N° 8720 serán consideradas víctimas: “La persona directamente ofendida por el delito, el cónyuge, la persona conviviente con más de dos años de vida en común, el hijo o la hija, la madre y el padre adoptivos, los parientes dentro del tercer grado de consanguinidad o el segundo de afinidad y el heredero declarado judicialmente, en los delitos cuyo resultado sea la muerte del ofendido. Las personas socias, asociadas o miembros, respecto de los delitos que afecten a una persona jurídica, cometidos por quienes la dirigen, administran o controlan. Las asociaciones, fundaciones y otros entes que tengan carácter registral, en los delitos que afecten intereses colectivos o difusos, siempre que el objeto de la agrupación se vincule directamente con esos intereses”.⁷³

⁷¹ Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017.

⁷² Idem

⁷³ Idem



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Víctima de delitos: Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera, o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente, incluida la que proscribe el abuso de poder.⁷⁴

Víctima indirecta: puede corresponder a los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella y que de la misma manera sufran daños o menoscabo económico, físico, emocional o mental.⁷⁵

Víctimas de delitos sexuales: todas aquellas personas que individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones relacionadas con la sexualidad.⁷⁶

Víctimas de violencia doméstica: todas aquellas personas que individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones relacionadas con la violencia intrafamiliar.⁷⁷

⁷⁴ Glosario de Protocolo de Atención a Víctimas en los Juzgados de Violencia Doméstica. Poder Judicial, 2008.

⁷⁵ Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017.

⁷⁶ Glosario de Protocolo de Atención a Víctimas en los Juzgados de Violencia Doméstica. Poder Judicial, 2008.

⁷⁷ Idem



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Víctimas de trata: se define como la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación.⁷⁸

Victimización primaria: se deriva de haber padecido un daño físico, psíquico, patrimonial o sexual, que cuando va acompañado de violencia o experiencia personal con el (la) autor (a) suele traer efectos que se mantienen en el tiempo y pueden ser físicos, psíquicos, económicos o de rechazo social.⁷⁹

Victimización secundaria: aquella que se deriva de las relaciones de la víctima con el sistema jurídico. Es el propio sistema el que victimiza a quién se dirige a él pidiendo justicia y afecta al prestigio del mismo. Son las llamadas “víctimas del proceso” que son las personas ofendidas que sufren daño en sus derechos fundamentales, en su dignidad humana y en la consecución de la justicia, debido a la inoperancia del sistema judicial.⁸⁰

Victimización terciaria: aquella que se deriva del estigma social de ser víctima de la violencia donde la persona es señalada.⁸¹

⁷⁸ *Guía de Intervención Psicosocial para la Asistencia directa con Víctimas de Trata. Organización Internacional para las Migraciones, 2007*

⁷⁹ *Glosario de Protocolo de Atención a Víctimas en los Juzgados de Violencia Doméstica. Poder Judicial, 2008.*

⁸⁰ *Idem*

⁸¹ *Idem*



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2017

Video conferencia: es una forma de comunicación simultánea y bidireccional de audio y video, que permite mantener reuniones en tiempo real con personas situadas en lugares alejados entre sí. En el Poder Judicial este recurso ha sido utilizado para audiencias, anticipo jurisdiccional de prueba, enlace con otras oficinas regionales para reuniones, entrevistas con representantes de fiscalía, etc.⁸²

Visita domiciliar: constituye una estrategia preferencial para observar el ambiente familiar de la persona en su dimensión estructural e interaccional, tiene como finalidad obtener, verificar y ampliar información recopilada en la entrevista de oficina, ahora en el domicilio del sujeto de intervención, relativa a la situación socio-familiar.⁸³

Vulnerabilidad: condición de desventaja que puede presentar una persona, familia o grupo social, cualidad de vulnerable o susceptible de ser lastimado o herido. Hace alusión también a nivel de riesgo, exposición a contingencias, tensión, y la dificultad para afrontarlas.⁸⁴

⁸² Glosario Manual de Procedimientos de la OAPVD. Proyecto de Sistematización de Experiencias y Propuestas de mejora a la Metodología de Trabajo de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. Poder Judicial, 2017.

⁸³ Idem

⁸⁴ Idem

⁸⁴ Idem