

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

**Ministerio Público**



## **Trabajamos por el Ejercicio Efectivo de los Derechos de las Víctimas**

**Informe Anual de Labores para el año 2012**

**Febrero 2012**



## INDICE GENERAL

<b>INDICE GENERAL</b>	<b>II</b>
<b>INDICE DE GRÁFICOS, CUADROS E IMÁGENES</b>	<b>IV</b>
<b>I. RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>VII</b>
1. INTRODUCCIÓN	VII
2. ANTECEDENTES.	VII
3. PRINCIPALES ACCIONES Y LOGROS	VIII
4. PROGRAMA DE PROTECCIÓN	VIII
5. PROYECTOS	XIV
<b>II. INTRODUCCIÓN</b>	<b>XVIII</b>
<b>III. ANTECEDENTES</b>	<b>20</b>
<b>IV. PRINCIPALES ACCIONES Y LOGROS</b>	<b>23</b>
<b>A. FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO DE LA OAPVD</b>	<b>23</b>
<b>B. PROCESO DE NOMBRAMIENTOS EN PROPIEDAD</b>	<b>24</b>
<b>C. INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	<b>25</b>
1 PROGRAMA DE FORMACIÓN BÁSICA PARA FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS DE LA OAPVD	25
2 ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	25
3 TALLERES DE AUTO CUIDADO Y PROGRAMA DE RECREACIÓN LABORAL	26
<b>D.. CONSOLIDACIÓN DE UN PROCESO DE MEJORA EN LA ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA Y EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.</b>	<b>28</b>
1. ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA OAPVD	28
2. CREACIÓN DE NUEVOS INSTRUMENTOS Y FORMULARIOS	30
3. ACCESO A UN SISTEMA INFORMATIZADO. LA EXPERIENCIA DEL EXPEDIENTE DIGITAL	31
<b>E.. SERVICIOS BRINDADOS A LAS VÍCTIMAS PROGRAMA DE PROTECCIÓN</b>	<b>32</b>
1 INFORMES TÉCNICOS PARA PRISIÓN PREVENTIVA	32
2 INFORMES TÉCNICOS PARA ANTICIPOS DE PRUEBA	33
3 INFORME TÉCNICO PARA PROTECCIÓN PROCESAL	36
4 REALIZACIÓN DE DILIGENCIAS POR MEDIO DEL SISTEMA DE VIDEO CONFERENCIA	38
<b>F. SERVICIOS BRINDADOS A LAS VÍCTIMAS DE ATENCIÓN</b>	<b>39</b>
1 TALLERES DE DUELO	40
2 POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD	40
3 POBLACIÓN ADULTA MAYOR	41



4 POBLACIÓN INDÍGENA	41
<b>V. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE CONTROL INTERNO</b>	<b>42</b>
<b>A. FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE CONTROL INTERNO.</b>	<b>42</b>
<b>B.. VINCULACIÓN PLAN ANUAL OPERATIVO 2012-CONTROL INTERNO</b>	<b>43</b>
<b>C. REUNIONES PERIÓDICAS POR DISCIPLINAS.</b>	<b>45</b>
1. ÁREA DE CRIMINOLOGÍA	45
2. ÁREA DE DERECHO	46
3. ÁREA DE PSICOLOGÍA	47
4. ÁREA DE TRABAJO SOCIAL	48
<b>D. DATOS ESTADÍSTICOS</b>	<b>48</b>
1. DATOS GENERALES	48
2. POBLACIONES EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD	58
<b>VI. GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA</b>	<b>66</b>
<b>A. COMPORTAMIENTO HISTÓRICO DEL PRESUPUESTO</b>	<b>67</b>
<b>B. DISTRIBUCIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2012</b>	<b>68</b>
1. ASIGNACIÓN DE RECURSOS (DISTRIBUCIÓN POR PARTIDA PRESUPUESTARIA)	68
2. DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS (ALQUILERES, CONTRATOS, BIENES DE INVENTARIO, SERVICIOS Y PRODUCTOS ESPECÍFICOS)	69
3. EJECUCIÓN RECURSOS PARA ALQUILER DE EDIFICIOS, LOCALES Y TERRENOS	71
4. RECURSOS PARA COMPRA DE ARTÍCULOS DE INVENTARIO (COMPRA DE EQUIPO TECNOLÓGICO Y PAGO DE SERV. PÚBLICOS, VEHÍCULOS ETC).	73
5. EJECUCIÓN DE RECURSOS DESTINADOS PARA SERVICIOS Y ARTÍCULOS ESPECÍFICOS DE LA OAPVD ( AYUDAS ECONÓMICAS)	74
6 OTROS SERVICIOS Y ARTÍCULOS ESPECÍFICOS	78
7. OTRAS CONSIDERACIONES DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	78
<b>C. PRESUPUESTO REMUNERACIÓN SALARIAL</b>	<b>80</b>
<b>VII. EVALUACIÓN DE LOS DESAFÍOS</b>	<b>82</b>
<b>A. ACCIONES INTERNAS</b>	<b>82</b>
1. APOYO AL ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS AGENTES DE PROTECCIÓN.	82
2 CREACIÓN DE UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONJUNTA ENTRE LOS EQUIPOS TÉCNICOS EVALUADORES Y LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN.	83
3 IMPLEMENTACIÓN DE AL MENOS UN EQUIPO TÉCNICO EVALUADOR EN CADA UNO DE LOS CIRCUITOS JUDICIALES.	83
3 PROYECTO DE REGLAMENTO A LA LEY 8720 “LEY DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS, TESTIGOS Y DEMÁS SUJETOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO PENAL”.	83
4 FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LAS OFICINAS DE LA OAPVD A NIVEL NACIONAL.	84



5 ESTABILIDAD LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS Y LAS FUNCIONARIAS DE LA OPAVD.	84
6 IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA PERMANENTE DE CAPACITACIÓN.	84
<b>B. ACCIONES EXTERNAS</b>	<b>85</b>
1 CREACIÓN DE CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	85
2 FORTALECIMIENTO DE LA INTEGRACIÓN DE LA OAPVD EN EL TRABAJO DE LAS REDES DE APOYO INTERINSTITUCIONALES A NIVEL NACIONAL	85
<b>VIII. DESARROLLO DE PROYECTOS</b>	<b>86</b>
<b>A. PROGRAMA DE ATENCIÓN A OFENSORES COMO UNA MODALIDAD DE PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA</b>	<b>86</b>
<b>B. PLATAFORMA INTEGRADA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITO (PISAV).</b>	<b>87</b>
<b>C. CARTA IBEROAMERICANA DE DERECHOS DE VÍCTIMAS DE DELITO.</b>	<b>89</b>
<b>D. PROYECTO ASISTENCIA SOCIO-JURÍDICA PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA DE POBLACIONES VULNERABLES. TRABAJO COMUNAL UNIVERSITARIO</b>	<b>89</b>
<b>E. JUSTICIA RESTAURATIVA.</b>	<b>90</b>
<b>F. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA OAPVD. CONVENIO CON EL PROGRAMA DE MAESTRÍA EN EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE LA UCR.</b>	<b>93</b>
<b>G. DIRECTORIO INSTITUCIONAL.</b>	<b>93</b>
<b>H. RESTRUCTURACIÓN DE LA OAPVD</b>	<b>94</b>
<b>ANEXO N°. 1</b>	<b>96</b>

## INDICE DE GRÁFICOS, CUADROS E IMÁGENES

IMAGEN N° 1. OFICINAS DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA A NIVEL NACIONAL AÑO 2012.	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
GRÁFICO N°.1 CANTIDAD DE CASOS INGRESADOS POR AÑO PERÍODO 2009-2012	22
GRÁFICO N°.2 CRECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO 2011 AL 2012	23
CUADRO N°1 ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN RECIBIDAS POR EL PERSONAL PROFESIONAL Y DE APOYO DE LA OAPVD EN EL 2012	26
CUADRO N°2 TALLERES Y CHARLAS IMPARTIDAS EN EL AÑO 2012	28
GRÁFICO N°.3 INFORMES TÉCNICOS A NIVEL NACIONAL AÑO 2012	33
GRÁFICO N°.4 INFORMES TÉCNICOS PARA ANTICIPO JURISDICCIONAL DE PRUEBA AÑO 2012	34
GRÁFICO N°.5 RESULTADO DE LAS SOLICITUDES DE INFORME TÉCNICO PARA ANTICIPO JURISDICCIONAL DE PRUEBA AÑO 2012	35
GRÁFICO N°.6 CANTIDAD DE INFORMES ELABORADOS POR DELITO AÑO 2012	36



GRÁFICO N°.7 INFORMES TÉCNICOS PARA PROTECCIÓN PROCESAL POR ZONA GEOGRÁFICA AÑO 2012	37
GRÁFICO N°.8 CANTIDAD DE INFORMES ELABORADOS SEGÚN DELITO AÑO 2012	37
GRÁFICO N°.9 RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES DE INFORME TÉCNICO PARA PROTECCIÓN	38
CUADRO N°. 4 VINCULACIÓN SEVRI-CONTROL INTERNO-PLAN ANUAL OPERATIVO OAPVD 2012	44
GRÁFICO N°.10 CASOS INGRESADOS POR PROGRAMA EN EL AÑO 2012	49
CUADRO N°. 5 CASOS POR PROGRAMA SEGÚN PROVINCIA AÑO 2012	50
CUADRO N°. 6 CASOS POR PROGRAMA SEGÚN OFICINA REGIONAL AÑO 2012	51
CUADRO N° 7 PROGRAMA DE PROTECCIÓN DELITOS CON MAYOR INGRESO	52
CUADRO N°. 8 PROGRAMA DE ATENCIÓN DELITOS CON MAYOR INGRESO	53
CUADRO N°. 9 CASOS CERRADOS PROGRAMA DE PROTECCIÓN SEGÚN MOTIVO EN EL AÑO 2012	54
CUADRO N°. 10 CASOS CERRADOS PROGRAMA DE ATENCIÓN SEGÚN MOTIVO EN EL AÑO 2012	57
CUADRO N°. 11 CASOS ATENDIDOS POR VIOLENCIA DOMÉSTICA A NIVEL NACIONAL EN EL 2012	59
CUADRO N°. 12 CASOS ENTRADOS POR DELITO LEY DE PENALIZACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER A NIVEL NACIONAL	60
CUADRO N°. 13 CASOS INGRESADOS DELITOS DE TRATA DE PERSONAS AÑO 2012	61
CUADRO N°. 14 CANTIDAD DE CASOS INGRESADOS POR PROGRAMA SEGÚN NACIONALIDAD DE LAS PERSONAS USUARIAS 2012	61
CUADRO N°. 15 CANTIDAD DE CASOS INGRESADOS SEGÚN SEXO DE LA VÍCTIMA AÑO 2012	62
CUADRO N°. 16 CASOS INGRESADOS SEGÚN POBLACIÓN INDÍGENA AÑO 2012	63
CUADRO N°. 18 CASOS INGRESADOS DE OTRAS POBLACIONES EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD EN EL AÑO 2012	64
CUADRO N°18 ACOMPAÑAMIENTOS REALIZADOS EN AMBOS PROGRAMAS DURANTE EL 2012	64
CUADRO N°. 20 RESULTADOS DE LOS DEBATES EN LOS QUE SE LES BRINDÓ UN ACOMPAÑAMIENTO A LA VÍCTIMA POR PARTE DE LOS PROFESIONALES DE LA OPAVD AÑO 2012	65
CUADRO N°. 20 CASOS ATENDIDOS DE FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS JUDICIALES AÑO 2012	66
GRÁFICO N°. 11 ASIGNACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA OAPVD 2009 AL 2013	67
CUADRO N°. 21 DETALLE DEL CONTENIDO PRESUPUESTARIO POR PARTIDA PERÍODO 2012	69
GRÁFICO No. 12 DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS DURANTE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL 2012	70
GRÁFICO No. 13 COMPORTAMIENTO HISTÓRICO AYUDAS ECONÓMICAS A VÍCTIMAS	75
CUADRO No. 22 GASTOS SUB PARTIDAS RELATIVAS A LAS AYUDAS ECONÓMICA	76
CUADRO N°. 21 ESTIMADO DE COSTOS SALARIALES Y REMUNERACIONES POR PUESTO AÑO 2012	81



CUADRO N° 24 HISTÓRICO REMUNERACIONES OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA  
VÍCTIMA DE DELITO

81



# I. RESUMEN EJECUTIVO

## OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA

### INFORME DE LABORES 2012

#### 1. INTRODUCCIÓN

“Una gestión pública de calidad es aquella que contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y para resultados, proporcionando insumos para la adecuada rendición de cuentas.” *Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública.*

En este contexto, la Oficina de Atención y Protección a la Víctima de Delito (en adelante OAPVD), consciente de su responsabilidad de rendir cuentas por su gestión ha preparado el “Informe de labores 2012”, que tiene como objetivo detallar las principales actividades realizadas, el avance de los proyectos en marcha, los proyectos nuevos y el cumplimiento de los ejes prioritarios de acción, todo ello en relación con su labor primordial que es la de brindar atención y asistencia a todas las víctimas de delito, administrar el programa de protección de víctima, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal.

#### 2. ANTECEDENTES.

Desde sus inicios el objetivo de la Oficina ha sido la de minimizar la revictimización o victimización secundaria de las personas que han sido víctimas de algún delito, mediante



un trato más humano y con respeto a sus derechos a través del trabajo interdisciplinario en las áreas de asistencia legal, trabajo social y psicología.

En el año 2009 con la promulgación de la Ley 8720, Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal, se asignó contenido económico para la inversión en talento humano, por lo que inicia en la Oficina de Atención y Protección a las Víctimas del Delito un proceso de fortalecimiento de personal profesional y de apoyo, para el año 2010 se contaban con un total de 95 plazas, mientras que para el 2012 el equipo de trabajo de la oficina se encuentra conformado por 126 plazas.

En el año 2012, se continuó con el proceso, creándose la oficina regional de Sarapiquí la cual se une a las que ya funcionan.

### **3. Principales acciones y logros**

En el 2012 se tramitaron dos concursos, el No. 02-2012 y 14-2012. El primero de ellos se realizó para el nombramiento de 65 plazas de diversas disciplinas y el segundo para el nombramiento de una plaza de psicólogo(a). Luego de un riguroso proceso de nombramiento que incluyó la investigación confidencial de los y las oferentes se nombró en propiedad a 46 profesionales que ocupaban las plazas, que equivale al 71%, mientras que 19 de ellos (as) no fueron nombrados(as) para un 29%.

### **4. Programa de Protección**





Desde el año 2010 el Programa de Protección inició con la elaboración de informes técnicos, con el propósito de brindar a las autoridades judiciales insumos para la toma de decisiones, entre ellos, los Informes de Riesgos para solicitudes de prisión preventiva, anticipo jurisdiccional de prueba y ofrecer otras alternativas viables a nivel probatorio para las partes del proceso y procurar la seguridad e integridad de las personas víctimas o testigos en los procesos penales.

**Informes técnicos para Prisión Preventiva.** En el año 2012, fueron solicitados un total de 10 informes técnicos para fundamentar la solicitud de Prisión Preventiva. El 100% fueron otorgados por los equipos técnicos evaluadores de la OAPVD, recibándose mayores solicitudes por parte de las oficinas de Puntarenas, Santa Cruz y San José (I y II Circuito Judicial), en los delitos de trata, homicidio, robo agravado y Ley de penalización de violencia contra la Mujer.

**Informes técnicos para Anticipos de Prueba.** Uno de los productos del Programa de Protección es la elaboración de “Informes técnicos de valoración de riesgo”, para que la Fiscalía solicite ante la autoridad jurisdiccional los Anticipos Jurisdiccionales de Prueba, de conformidad con el artículo 293 del Código Procesal Penal. En el 2012 se elaboraron 20 informes de los cuales los equipos técnicos evaluadores otorgaron 19 para un 95% y se rechazó el 5% que corresponde a un caso.

**Informe técnico para Protección Procesal:** En el 2012 se confeccionaron un total de 49 informes. En cuanto a los informes para respaldar petición de protección procesal para los intervinientes en el proceso penal, se desprende del gráfico que la provincia de San José es donde se gestionan más solicitudes de este tipo y se mantiene la prevalencia en el delito de homicidio. De estas solicitudes un 92% fueron otorgadas ante la autoridad solicitante y sólo un 8% fue rechazado por los equipos técnicos evaluadores.



**Diligencias por medio de video conferencias.** Con el propósito de cumplir con los principios de la Ley 8720 y de garantizar la vida, integridad física y la participación en el proceso penal de las personas incluidas en el programa de protección, se emitió por parte de los equipos interdisciplinarios la recomendación de realizar anticipos jurisdiccionales y declaraciones en debate mediante el sistema de video conferencia, con el fin de no trasladar a las personas protegidas a la zona de riesgo de la cual fueron extraídas previa valoración de los equipos técnicos. Para la realización de video conferencias se utilizó el equipo tecnológico a disposición en la OAPVD-sede central, celebrándose un total de veinticuatro videoconferencias

### **Programa de atención**

El Programa de atención tiene una participación importante en el desarrollo de actividades que procuran fortalecer el principio de acceso a la justicia de las víctimas y el conocimiento de sus derechos dentro del proceso penal para lo cual se establecieron estrategias de intervención a través de una atención diferenciada según las particularidades de las poblaciones que se entienden generalmente en condiciones de vulnerabilidad. En virtud que la OAPVD trabaja con profesionales del área psicosocial, se desarrolló el planeamiento de talleres de duelo para las personas atendidas por la oficina, dentro de los cuales se les brinda a las personas usuarias y familiares, amigos (as), compañeros (as) de la víctima, un espacio para exponer sus sentimientos, sus necesidades y ser escuchados. En el mes de octubre de 2012 se realizaron dos talleres de duelo en el Barrio los Ángeles de San José, en los cuales participaron 25 adultos/as y 11 niños/as.

**Población con discapacidad.** Con el fin de fortalecer el servicio el Programa de Atención estableció dentro de su planificación el efectuar visitas domiciliarias para brindar terapias, asesoría legal, entre otros. De acuerdo con los registros se contabilizan 8 visitas para personas con capacidades disminuidas.



**Población Adulta Mayor.** En el 2012 la OAPVD registra la atención de 71 personas adultas mayores en el programa de Protección y 118 personas adultas mayores en el Programa de Atención. A fin de fortalecer el servicio la OAPVD estableció dentro de su planificación el efectuar visitas domiciliarias para brindar terapias, asesoría legal, entre otros. De acuerdo con los registros se contabilizan 10 visitas para personas adultas mayores.

**Población Indígena.** La OAPVD mantiene dentro de sus prioridades la atención a la población indígena, mantiene una estrecha comunicación y coordinación con la Fiscalía de Asuntos Indígenas y la Subcomisión de Asuntos Indígenas. En coordinación con esa Fiscalía a inicio de año, se planifica la visita a las diferentes poblaciones, por lo que registra que en el año 2012 se realizaron un total de 23 visitas.

Dentro de las principales tareas desarrolladas se brindan charlas y/o talleres sobre la dinámica de los derechos y deberes de las personas, violencia social, alcoholismo, delitos sexuales, violencia de género, masculinidad. Además se brindan charlas relacionadas con las funciones de la Fiscalía de Asuntos Indígenas y de la OAPVD. Se estima que a cada charla y/o taller impartido asisten en promedio 25 personas indígenas. La dinámica de la atención a esta población también implica el empoderamiento de las personas usuarias atendidas para la interposición de denuncias y su participación en audiencias, juicios orales y públicos.

En el 2012 la OAPVD registra el ingreso de 9 expedientes del Pueblo Indígena Cabécar, 12 de Bribri, un expediente del Pueblo Indígena Boruca, uno de Térraba, uno de Chorotega y 7 expedientes del Pueblo Indígena Ngöbe.

**Gestión administrativa y de control interno.** El Departamento de Auditoría inició una evaluación financiera del Fondo Especial administrado por la Oficina de Atención y Protección de Víctimas de Delito (OAPVD), para la atención y protección de víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal. La evaluación sobre



razonabilidad, veracidad y legalidad de las transacciones efectuadas mediante la cuenta bancaria del Fondo especial de ¢10.000.000, que administra la OAPVD, permitió conocer la necesidad de fortalecer el sistema de control interno en algunas de las actividades relacionadas con el uso de este Fondo y se corroboró que no existen desviaciones en su uso y funcionamiento.

**Datos estadísticos:** Durante el año 2012, ingresaron a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima un total de 10.807 casos. De conformidad con los criterios de ingreso por programa se concluye que en 4.363 casos, las personas presentaron algún tipo de riesgo para su vida o integridad, como consecuencia de su participación en un proceso penal, lo que motivó la valoración por parte de los equipos técnicos. Por otra parte, en 6.444 casos fue necesario brindar los servicios del Programa de Atención por tener necesidades diversas como atención psicológica, asesoría legal o movilización de recursos.

Cuando se analiza el comportamiento de los casos ingresados, se concluye que el mayor porcentaje de casos atendidos en ambos programas se concentra en la provincia de San José, que representa un 43% en el programa de atención y un 48% en el área de protección. En orden relativo, el segundo lugar lo ocupa la provincia de Guanacaste con un 15% en casos ingresados para protección y en el Programa de Atención la provincia de Limón con un 13% del total de casos que ingresaron a ese programa.

En el 2012 se realizaron 1874 acompañamientos en diferentes diligencias judiciales con el objetivo de facilitar la participación de la víctima en el proceso penal para minimizar su revictimización y permitir su empoderamiento, muestra de ello es que 177 personas usuarias que habían decidido no interponer denuncia, revirtieron su decisión. Además, en 1007 casos en todo el territorio nacional se presentaron personas que requirieron, “atención en crisis”, quienes fueron abordadas y estabilizadas por los equipos de la oficina.



La OAPVD acompañó a 258 víctimas a debate a nivel nacional. De estos acompañamientos, en el 86% se obtuvo una sentencia condenatoria y en el 14% una sentencia absolutoria. Si se comparan los resultados obtenidos con respecto al 2011, se concluye que en el 2012 el porcentaje de condenatorias subió de un 79% a un 86% y el de absolutorias disminuyó, ya que pasó de un 21% a un 14%.

**Gestión financiera y presupuestaria.** Por la naturaleza de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima se genera la necesidad de incorporar al presupuesto recursos económicos que permitan adquirir la compra de artículos específicos, bienes y servicios requeridos para brindar un servicio oportuno a la persona usuaria. En el programa de Protección destacan las ayudas económicas para pasajes, desayuno, almuerzo, cena, pago de hospedado en hoteles, compra de comestibles, ropa, colchones, pago de alquiler de vivienda, medicamentos y servicios médicos. Además, bienes y servicios que resulten necesarios para la víctima y su grupo familiar, en los casos donde existe un riesgo a la integridad física que conduce a que se recomiende como medida por parte del equipo interdisciplinario la reubicación fuera de la zona de riesgo.

En cuanto a las ayudas económicas, se concluye que existe un notable crecimiento para el 2010, el cual se debe al ingreso de casos por el Delito de Trata de Personas. Para el 2012, se presenta igualmente un aumento en el rubro cancelado en ayudas económicas, como consecuencia de un incremento en el número de casos que ingresaron durante ese año, de los cuales al igual que en el 2010 algunos de estos corresponden a casos de protección relativos al delito de trata de personas.



## 5. PROYECTOS

**Programa de atención a Ofensores como una modalidad de Protección para víctimas de Violencia Doméstica.** El Ministerio Público, a través de la Oficina de Atención y Protección a las Víctimas del Delito, inicia un abordaje único en su campo a nivel nacional al asumir la atención de ofensores de violencia doméstica. Este programa tiene como objetivo general: *“Desarrollar 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”.*

**Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas de Delito (PISAV).** A partir del 5 de diciembre de 2011 entró en operación la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV) con el objetivo de consolidar un nuevo modelo de atención integral e interdisciplinaria a personas víctimas de violencia intrafamiliar y delitos sexuales. La PISAV es un proyecto de interés institucional que integra en un solo lugar o espacio físico los despachos de Poder Judicial tales como el Juzgado de Violencia Doméstica, Juzgado de Pensione Alimentarias, Fiscalía, Defensa Pública, Departamento de Trabajo Social y Psicología y la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, con la finalidad de que la persona víctima de Violencia Doméstica que realiza trámites en estas instancias no tenga que desplazarse a varios lugares y reciba una atención integral no fraccionada.



**Carta Iberoamericana de Derechos de Víctimas de Delito.** Este proyecto fue presentado por la Magistrada Zarela Villanueva Monge en el marco de la Cumbre Judicial número XVI, con la finalidad de garantizar y hacer efectivos los derechos de las víctimas de delitos de manera integral durante todos los estadios del proceso y la reparación del daño causado; sin discriminación de ningún tipo, en todos sus contactos con cualquier autoridad pública, servicio de apoyo a las víctimas o servicio de justicia. Este instrumento normativo es apoyado desde la OAPVD, que busca generar a nivel iberoamericano una conciencia de la desigualdad en que aún se encuentran las víctimas con relación a las otras partes del proceso. Se trata de una propuesta axiológica que busca concienciar a los y las funcionarios de la administración de justicia sobre los derechos de las víctimas y la importancia de su respeto.

Esta propuesta fue debidamente terminada y aprobada en la Asamblea General, entre el 25 al 27 de abril de 2012 en la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana. Para el 2013, se ha programado un seguimiento de la Carta

**Proyecto Asistencia socio-jurídica para el acceso a la justicia de poblaciones vulnerables.** En conjunto con la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, se ha venido desarrollando un proyecto de Trabajo Comunal Universitario con estudiantes de la Universidad de Costa Rica denominado Asistencia socio-jurídica para el acceso a la justicia de poblaciones vulnerables. Entre los productos de este proyecto se encuentra: la creación de un catálogo que recopila la información de las principales instituciones gubernamentales y no gubernamentales que brindan apoyo a las diferentes poblaciones en condición de vulnerabilidad y el Desarrollo de un Compendio Jurisprudencial en el cual se recopiló y analizó jurisprudencia, en materia de pensiones y familia, entre otros.

**Programa Justicia Restaurativa.** Este programa que se desarrolla en la materia penal es producto de un trabajo conjunto impulsado desde el despacho de la Magistrada Doris María Arias Madrigal en coordinación con el Ministerio Público, la Oficina de Atención a



Víctimas del Delito, Oficina de Defensa Civil de la Víctima, la Defensa Pública y el Juzgado Penal del Primer Circuito Judicial de San José. La Oficina de Justicia Restaurativa inició sus labores el 28 de mayo de 2012, según acuerdo tomado por el Consejo Superior, en sesión N° 52-12 celebrada el 24 de mayo del año en curso, artículo LXIII.

La Justicia Restaurativa busca la resolución del conflicto de una forma integral, poniendo su énfasis en la reparación del daño causado a la víctima, la reintegración de la persona imputada a la comunidad y la participación de la sociedad como tercera afectada por el delito. El equipo psicosocial de la OAPVD destacado en el programa al 21 de diciembre, recibió por remisión del equipo interdisciplinario 74 casos, de los cuales se procedió a realizar entrevistas preliminares, para valorar el criterio técnico y la viabilidad de la puesta en práctica de la Reunión Restaurativa, entrevistando a un total de 74 personas imputadas y 19 víctimas. Posterior a las entrevistas preliminares, se llevaron a cabo un total de 54 reuniones restaurativas, de las que únicamente tres de ellas no llegaron a un acuerdo entre las partes.

**Evaluación de la calidad de servicio y del desempeño profesional de la OAPVD. Convenio con el Programa de Maestría en Evaluación de Proyectos de la UCR.** La OAPVD tiene el propósito de consolidarse como una entidad que ejerce liderazgo en la atención y protección de víctimas, testigos y demás intervinientes en el proceso penal. Para cumplir con este cometido se estima necesario establecer un proceso permanente de monitoreo y seguimiento de la calidad del servicio brindado y el desempeño profesional de quienes la conforman, por lo que se han realizado esfuerzos para suscribir un acuerdo de cooperación con la Universidad de Costa Rica, “Maestría en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo (MEPPD)”, que ha colaborado desde hace varios años, no solo a la formación de profesionales en el área de evaluación, sino que también ha sido parte de la práctica evaluativa de proyectos de índole social.





**Directorio Institucional.** Con el fin de fortalecer la articulación con las instituciones que conforman las redes en las que participa la OAPVD, se trabaja en la actualización y ampliación del directorio de actores sociales que permita a los funcionarios y las funcionarias de la OAPVD, contar con diversas alternativas para dar respuesta oportuna a las necesidades de las personas usuarias tanto del programa de atención como de protección.

**Reestructuración de la OAPVD.** Debido a la creación de plazas nuevas y a la ampliación de la cobertura de los servicios que brinda la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, se requiere de la definición de una estructura funcional y administrativa idónea que permita adaptarse a los nuevos requerimientos. Es necesario tomar en cuenta que esta oficina ha venido experimentando una serie de cambios que como se ha comentado en este informe, ha implicado cambios en el área administrativa y en los programas de atención y protección, razón por la cual la jefatura ha debido establecer niveles de autoridad de carácter informal. Sin embargo, es indispensable que se cuente con un estudio técnico que permita implementar dicha estructura, definiendo los niveles de autoridad, supervisión, coordinación y los perfiles de los puestos requeridos.



## II. INTRODUCCIÓN

“Una gestión pública de calidad es aquella que contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y para resultados, proporcionando insumos para la adecuada rendición de cuentas.” *Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública.*

La reforma al artículo 11 de la Constitución Política en el año 2000, la Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos y la Ley General de Control Interno proporcionaron el marco normativo para introducir la cultura de la responsabilidad en las autoridades, la cual consiste en someterse a evaluación y rendir cuentas como un mandato expreso. La finalidad de la rendición de cuentas es la de explicar a la sociedad, las acciones realizadas y aceptarlas consecuencias de las mismas. La transparencia permite el escrutinio público de la información para que aquellos interesados puedan revisarla, analizarla y exigir cambios de estimarse necesario.

En este contexto, la Oficina de Atención y Protección a la Víctima de Delito (en adelante OAPVD), consciente de su responsabilidad de rendir cuentas por su gestión ha preparado el “Informe de labores 2012”, que tiene como objetivo detallar las principales actividades realizadas, el avance de los proyectos en marcha, los proyectos nuevos y el cumplimiento de los ejes prioritarios de acción, todo ello en relación con su labor primordial que es la de brindar atención y asistencia a todas las víctimas de delito, administrar el programa de protección de víctima, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal.

Se presenta al lector una breve reseña de la evolución de la Oficina y el fortalecimiento que a través de los años se le ha brindado a nivel de recursos materiales, humanos y modificaciones legales. Además, se detalla la labor realizada en el ejercicio



presupuestario del año 2012 presentando los logros alcanzados durante ese período, para finalmente concretar los principales objetivos fijados para los años próximos.



### **III. ANTECEDENTES**

Desde sus inicios el objetivo de la Oficina ha sido la de minimizar la revictimización o victimización secundaria de las personas que han sido víctimas de algún delito, mediante un trato más humano y con respeto a sus derechos a través del trabajo interdisciplinario en las áreas de asistencia legal, trabajo social y psicología. Para lograr su propósito, en un inicio se plantearon tres objetivos de trabajo, a saber:

- Disminuir la revictimización durante el proceso penal
- Brindar una atención interdisciplinaria
- Coordinar servicios institucionales.

En el año 2009 con la promulgación de la Ley 8720, Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal, el servicio de atención y protección a víctimas y testigos que brindaba el Ministerio Público se reestructuró, creándose la Oficina de Atención y Protección a las Víctimas de Delito en adelante OAPVD.

Con esta normativa se asignó contenido económico para la inversión en talento humano, por lo que inicia en la Oficina de Atención y Protección a las Víctimas del Delito un proceso de fortalecimiento de personal profesional y de apoyo, para el año 2010 se contaban con un total de 95 plazas, mientras que para el 2012 el equipo de trabajo de la oficina se encuentra conformado por 126 plazas.

Durante el proceso de reestructuración que ha permitido ampliar el área de cobertura de los servicios brindados por la oficina, se mantiene el objetivo de crear al menos un binomio de profesionales psicólogos y trabajadores sociales, en todas aquellas oficinas donde se localice una Fiscalía Adjunta a nivel nacional, de modo que las víctimas y testigos cuenten con una atención integral desde el primer contacto con el proceso penal,



para obtener víctimas empoderadas, conocedoras del proceso penal y en pleno ejercicio de sus derechos.

En el año 2012, se continuó con el proceso, creándose la oficina regional de Sarapiquí la cual se une a las que ya funcionan y que se detallan en la siguiente imagen.

**Imagen N° 1. Oficinas de Atención y Protección a la Víctima a Nivel Nacional Año 2012.**



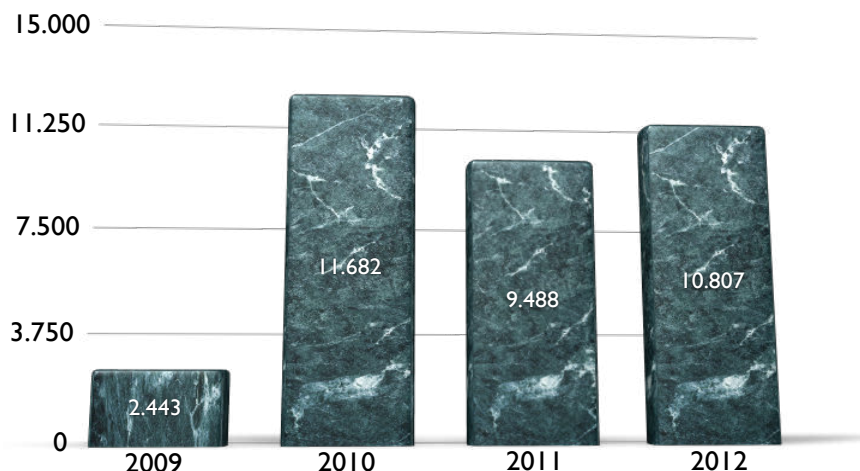
- 18 Oficinas Distribuidas en todo el país

Sede Central	Cartago	Puntarenas
Tribunales San José	Heredia	Corredores
Goicoechea	San Joaquín de Flores	Limón
Pérez Zeledón	Sarapiquí	Guápiles
PISAV	Alajuela	Liberia
Justicia Restaurativa	San Carlos	Santa Cruz

En el siguiente gráfico se compara el incremento del servicio registrado durante los últimos años doce años.



Gráfico N°.1 Cantidad de casos ingresados por año Período 2009-2012



Fuente: Datos Estadísticos OAPVD 2012

Durante el 2012, se atendió un total de 10.807 casos, lo que representó un incremento del 13% con respecto al 2011. A pesar de la disminución en el ingreso de casos que se presentó en el 2011, como consecuencia de las resoluciones de la Sala Constitucional que limitaban la protección procesal hasta la fase de juicio y de los parámetros que se establecieron para el ingreso a los programas de la oficina, como por ejemplo, el rechazo de las contravenciones, se estima que existe un balance positivo ya que se evidencia un nuevo repunte en la demanda del servicio.

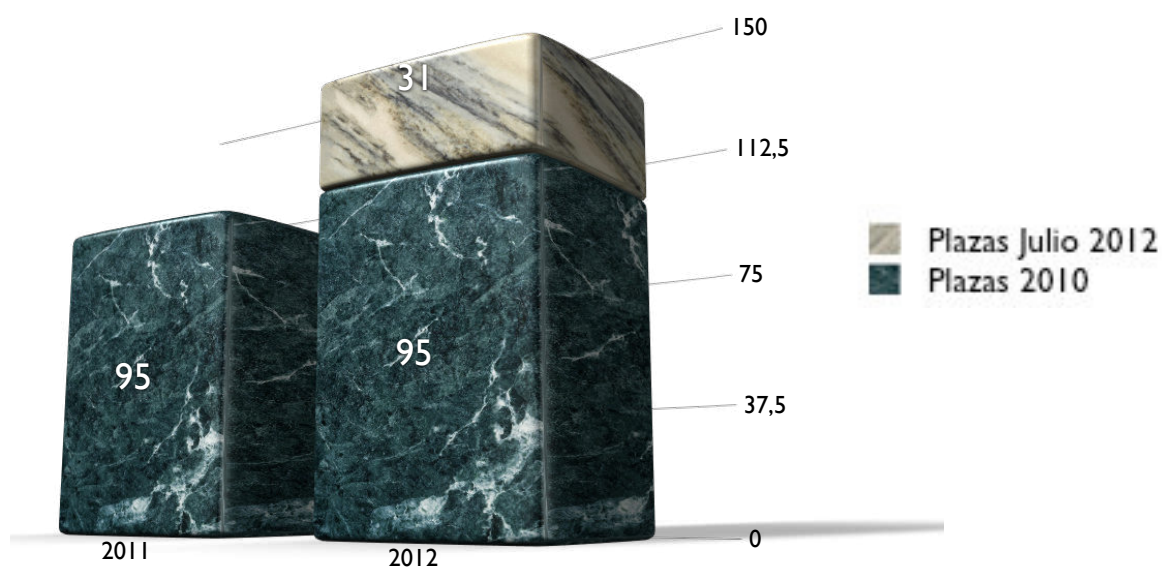


## IV. PRINCIPALES ACCIONES Y LOGROS

### A. Fortalecimiento del Talento Humano de la OAPVD

A partir del mes de julio de 2012, a la OAPVD le fueron aprobadas plazas nuevas, dentro de las que destacan plazas del personal profesional y colaboradores, el siguiente cuadro muestra el crecimiento del 2011 al 2012 con respecto al talento humano.

Gráfico N°.2 Crecimiento del Talento Humano 2011 al 2012



Fuente: Elaboración Propia OAPVD 2012

La OAPVD se encuentra integrada por profesionales en Criminología, Derecho y Psicología y Trabajo Social, además de contar con el apoyo de un equipo administrativo. Actualmente está conformada por un total de 126 servidoras y servidores, de los cuales el 61% son mujeres y el 39% son hombres.



Con el ingreso de nuevas plazas, se hizo posible la apertura de una Oficina de Atención y Protección a la Víctima en la localidad de Sarapiquí, a cargo de un equipo psicosocial, con el fin de facilitar el acceso a los servicios a una población rural que debía desplazarse a grandes distancias para recibir la atención brindada por la oficina.

## **B. Proceso de nombramientos en propiedad**

Con el propósito de garantizar la estabilidad del equipo de trabajo, la OAPVD ha continuado con su política de promover por medio del Departamento de Gestión Humana los concursos para el nombramiento de las plazas vacantes de la oficina.

En el 2012 se tramitaron dos concursos, el No. 02-2012 y 14-2012. El primero de ellos se realizó para el nombramiento de 65 plazas de diversas disciplinas y el segundo para el nombramiento de una plaza de psicólogo(a).

En el caso del Concurso No. 02-2012 se publicaron un total de 65 plazas para los puestos de Profesional en Derecho y de Profesional 2 en las áreas de Psicología, Trabajo Social y Criminología.

Luego de un riguroso proceso de nombramiento que incluyó la investigación confidencial de los y las oferentes se nombró en propiedad a 46 profesionales que ocupaban las plazas, que equivale al 71%, mientras que 19 de ellos (as) no fueron nombrados(as) para un 29%.





## C. Inducción y capacitación

### 1 Programa de formación básica para funcionarias y funcionarios de la OAPVD

Como consecuencia de los procesos de nombramiento en propiedad ingresaron 19 servidores y servidoras en sustitución de aquellas personas que no fueron nombrados en propiedad, lo que coincidió también con el ingreso de 31 personas para ocupar las plazas de reciente creación, lo que implicó que del total de personal profesional y apoyo, 50 servidores no contaban con la inducción sobre el quehacer de la OAPVD.

En virtud de lo anterior y en coordinación con la Unidad de Capacitación y Supervisión del Ministerio Público, se diseñó y aprobó el módulo “Programa de Formación Básica para funcionarias y funcionarios de la OAPVD”, dirigido a personal profesional y de apoyo de nuevo ingreso, que consta de 238 horas que tiene como objetivo: “Aplicar técnicas y estrategias necesarios para el abordaje y trámite de los casos de atención y protección de víctimas, testigos y otros actores del proceso penal, según la complejidad e importancia de cada uno de los programas de la OAPVD, en concordancia con la normativa penal y la Ley 8720 del 22 de abril de 2009.

Finalmente y con el esfuerzo de las Coordinadoras de los Programas de Atención y Protección, así como del ámbito administrativo de la OAPVD, el curso se impartió del 16 de julio al 3 de agosto de 2012, a un total de 32 servidores, que equivale al 64% del personal de nuevo ingreso. Se tiene programado brindar este módulo de formación en el Primer semestre del 2013 al personal de nuevo ingreso que no fue posible recibirlo.

### 2 Actividades de capacitación

Durante el 2012 se gestionó la participación en diferentes cursos y talleres para el personal de la oficina, los cuales se detallan en el siguiente cuadro.



**Cuadro N°1 Actividades de capacitación recibidas por el personal profesional y de apoyo de la OAPVD en el 2012**

Actividades de capacitación	Cantidad de funcionarios (as)	Porcentaje de Funcionarios (as) OAPVD
Taller de Género	4	3%
Taller Valores y Ética Judicial	5	4%
Curso sobre Diversidad Sexual	7	6%
Taller sobre Discapacidad	9	7%
Congreso Internacional de Accesibilidad, Justicia y Paz	10	8%
Curso para atención de la Población Adulta Mayor	12	10%
Taller Sistema Específico para la valoración del riesgo (SEVRI)	14	11%
Taller de Auto cuidado	15	12%
Taller sobre Masculinidad	17	13%
Taller sobre el "Fortalecimiento de las capacidades para la intervención psicosocial con personas sobrevivientes víctimas de trata"	22	17%
Programa sobre Recreación Laboral	29	23%
Curso de Control Interno	42	33%
<b>Total</b>	<b>186</b>	

Fuente: Elaboración Propia OAPVD 2012

### *3 Talleres de Auto Cuidado y Programa de Recreación Laboral*

Por la naturaleza de las funciones y la dinámica institucional de la OAPVD, en el Plan Anual Operativo 2012 se formuló como meta la realización de talleres de auto-cuidado y motivación que permitan fortalecer el trabajo en equipo y promover la salud física y mental del personal de oficina.

En el caso de los talleres de auto cuidado se ha considerado importante que esta capacitación sea de utilidad para la protección de los equipos profesionales frente al desgaste emocional cotidiano y que contribuya al desempeño laboral. Por este motivo, se realizaron dos "Talleres de Auto Cuidado", los cuales fueron impartidos por la Psicóloga,



Msc. Jessica Mc Donald, el 09 de abril y el 2 de noviembre del 2012 y recibido por 15 servidores y servidoras de la oficina.

Del mismo modo, la OAPVD participó en el Programa de Recreación laboral que imparte el Departamento de Gestión Humana el cual se desarrolló los días 24, 26, 31 de enero; 2, 7, 9, 13, 17, 21, 23, 28 de enero y 1 marzo de 2012; recibido por 29 servidores y servidoras de la oficina.

En este contexto, se destinó una de las plazas en Psicología de la oficina con el propósito de reforzar el tema del Auto cuidado que permita fomentar un ambiente laboral sano dentro de un clima organizacional que permita a los funcionarios y funcionarias de la OAPVD atender los requerimientos de las personas víctimas en condiciones de vulnerabilidad de un modo empático, comprometido y con la sensibilidad adecuada.

Es una preocupación en la OAPVD implementar espacios grupales de auto cuidado de forma continua que tienen como propósito detectar oportunamente signos de desgaste laboral y prevenir el síndrome de burnout y la fatiga por compasión.

La Oficina de Atención y Protección a la Víctima desarrolla una labor de proyección a la comunidad la cual se materializa a través de charlas y talleres mediante las cuales se procuran suministrar información y conocimientos sobre la normativa y temas de interés para la población usuaria.

En el siguiente cuadro se describen las actividades impartidas por el personal profesional a la comunidad, lo que permitió impactar a 495 personas con temas vinculados con la función de la OAPVD.



**Cuadro N°2 Talleres y Charlas Impartidas en el año 2012**

<b>Temas-Capacitación</b>	<b>Personas</b>
Taller Violencia Doméstica –Corredores	5
Ley 8720-CONAPAN	7
Taller Delitos Sexuales- Desamparados	10
Ley 8720 ACNUR	10
Talleres de Duelo niños	11
Ley 8720 Fiscalía Adj. II Circuito Judicial San José	12
Taller Violencia Doméstica-Desamparados	15
Ley 8720- Unidad de Localizaciones y Citaciones San José	15
Ley 8720 Sección Penal Juvenil OIJ	15
Taller Violencia Doméstica –Pavas	17
Taller Delitos Sexuales-Cristo Rey	19
Ley 8720 Defensoría de los Habitantes	20
Ley 8720 -Poblaciones Indígenas	23
Talleres de Duelo Adultos	25
Ley 8720-Escuela Barrio Corazón de Jesús. Liberia	30
Ley 8720- INAMU e IMAS – Liberia	30
Taller Delitos Sexuales- Pavas	36
Ley 8720-Fuerza Pública San José	42
Ley 8720 Municipalidad de San José	42
Taller Violencia Doméstica- Cristo Rey	111
<b>Total</b>	<b>495</b>

Fuente: Elaboración Propia OAPVD 2012

## **D. Consolidación de un proceso de mejora en la atención a la persona usuaria y en la calidad del servicio.**

### *1. Estrategias de divulgación y promoción de los servicios que brinda la OAPVD*

Con el fin de lograr un acercamiento de los servicios que brinda la oficina a las personas que la requieran, es necesario establecer estrategias de divulgación y promoción que satisfagan sus necesidades de información, razón por la cual la OAPVD, ha emprendido



campañas informativas dirigidas a la población judicial, para que los servidores y servidoras judiciales canalicen esta información a las personas usuarias víctimas de delito que son atendidas diariamente en sus oficinas. No obstante también, se ha confeccionado material informativo sobre los servicios que brinda la oficina.

Los resultados obtenidos en esta labor se describen de seguido:

a) Campaña informativa “Sea parte de la solución”

La OAPVD participó e hizo algunos aportes a la campaña de comunicación “Sea parte de la solución”, emprendida por el Departamento de Prensa y Comunicación en el 2012, que tiene como propósito incentivar a la población costarricense a participar en los juicios del Poder Judicial en calidad de testigos.

Esta estrategia de comunicación está dirigida al personal judicial y a la ciudadanía en general y con el fin de llevar el mensaje a ambas poblaciones se crearon afiches, rótulos para las salas de espera de testigos, mupis, cuñas y cintillos en prensa escrita, pautas en medios de comunicación radiales y medios televisivos.

b) Campaña informativa del quehacer de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima.

En coordinación con el Área de Prensa del Ministerio Público en el mes de marzo de 2012 se emitieron 10 cápsulas informativas sobre las funciones de la OAPVD, los programas a su cargo, la normativa que la rige y en general los servicios que brinda.

c) Campaña informativa sobre la Plataforma Integral de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV)

En coordinación con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional se diseñó y divulgó una estrategia de comunicación dirigida a los y las servidoras del Poder



Judicial sobre este proyecto piloto que opera en el distrito de Pavas, la cual consistió en la emisión de cápsulas informativas sobre los servicios que se brindan, horarios de atención, materias que se tramitan y su competencia territorial.

- d) Divulgación de derechos para la población indígena en coordinación con la Fiscalía Indígena.

Como parte de las acciones que se realizan para el acceso de esta población a los servicios de la administración de justicia, en coordinación con la Fiscalía de Asuntos Indígenas se confeccionaron brochures en idioma cabecar, bribri, ngöbe y maleku, relacionados con el artículo 71 del Código Procesal Penal, que contiene información relativa a la definición de víctima, así como sus deberes y derechos en el proceso penal.

Además se confeccionó un diagnóstico preliminar para elaborar un desplegable informativo de la Fiscalía de Asuntos Indígenas y la OAPVD, el cual se espera que se imprima en los primeros meses del 2013.

## *2. Creación de nuevos instrumentos y formularios*

Durante el 2012 la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito confeccionó y actualizó algunos instrumentos para el área legal tanto de atención como de protección, los cuales se detallan a continuación.

- a) Actualización de instrumentos de seguimiento y asesoría en penal de adultos: debido a la necesidad de contar con un instrumento más práctico (se separó por etapas del proceso) donde se pueda plasmar la prestación del servicio (Asesoría y seguimiento de casos) en beneficio de las personas protegidas.
- b) Elaboración de instrumentos específicos para seguimiento y asesoría de materia Penal Juvenil. Al regirse por la Ley de Justicia Penal juvenil tiene procedimientos diversos a penal de adultos, demandando un abordaje diferenciado.



- c) Elaboración de instrumento para autorización por parte de la persona protegida a revisar el expediente penal. Cuando se realiza la labor de seguimiento de casos penales en algunos despachos se no niega el expediente con el argumento de que no somos parte procesal, razón por cual se requiere la autorización firmada por la víctima donde nos autoriza con tal fin.
  
- d) Actualización de la entrevista general de valoración de riesgo: este instrumento es sujeto a constantes mejoras, razón por la cual con el aporte del personal de la oficina, en el mes de marzo de 2012, se actualizó con la finalidad de integrar nuevas preguntas que permitan rescatar información de mejor calidad que sirve como insumo al momento de realizar por parte de los equipos interdisciplinarios las recomendaciones extraprocesales para las personas protegidas.

### *3. Acceso a un Sistema Informatizado. La experiencia del expediente digital*

Orientados en agilizar sus procesos y con fundamento en la política de cero papel que promueve la institución y mejorar la gestión en la tramitación de expedientes, la OAPVD realizó los esfuerzos necesarios para que a partir del 2012 se contara con acceso a un sistema digital para recopilar los datos que conforman los expedientes del programa de atención y protección. Por tanto, desde enero de 2012, se iniciaron los trámites para adaptar el software de gestión utilizado en los diferentes despachos judiciales, de modo tal que resultara apto para los legajos de la OAPVD.

Finalmente, luego de las mejoras se logró instalar y poner en funcionamiento el sistema a partir del mes de julio como plan piloto en la Sede Central, II Circuito Judicial de San José, I Circuito Judicial de Alajuela y Cartago. Asimismo, se capacitó en el uso del sistema al personal profesional y de apoyo que labora en estos lugares. Para el 2013, se proyecta la implantación del sistema de gestión en las oficinas regionales de Limón y San Carlos.



El acceso a un sistema informatizado ha permitido una mayor eficacia y eficiencia en los procesos, la consulta de datos, el trámite de las ayudas económicas, resulta más expedito tras la instalación del Sistema de Gestión.

## **E. Servicios brindados a las víctimas Programa de Protección**

Desde el año 2010 el Programa de Protección inició con la elaboración de informes técnicos, con el propósito de brindar a las autoridades judiciales insumos para la toma de decisiones, entre ellos, los Informes de Riesgos para solicitudes de prisión preventiva, anticipo jurisdiccional de prueba y ofrecer otras alternativas viables a nivel probatorio para las partes del proceso y procurar la seguridad e integridad de las personas víctimas o testigos en los procesos penales.

De seguido se presenta un detalle de los informes realizados.

### **1 INFORMES TÉCNICOS PARA PRISIÓN PREVENTIVA**

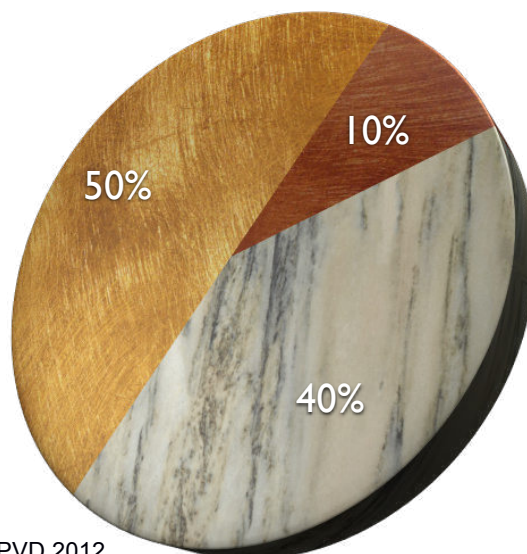
En el año 2012, fueron solicitados un total de 10 informes técnicos para fundamentar la solicitud de Prisión Preventiva. Según se muestra en el cuadro siguiente:





Gráfico N°.3 Informes Técnicos a Nivel Nacional Año 2012

● Puntarenas      ● Santa Cruz      ● San José



Fuente: Elaboración Propia OAPVD 2012

Del gráfico anterior se observa que de los informes solicitados para gestionar la prisión preventiva, el 100% fueron otorgados por los equipos técnicos evaluadores de la OAPVD, recibándose mayores solicitudes por parte de las oficinas de Puntarenas, Santa Cruz y San José (I y II Circuito Judicial), en los delitos de trata, homicidio, robo agravado y Ley de penalización de violencia contra la Mujer.

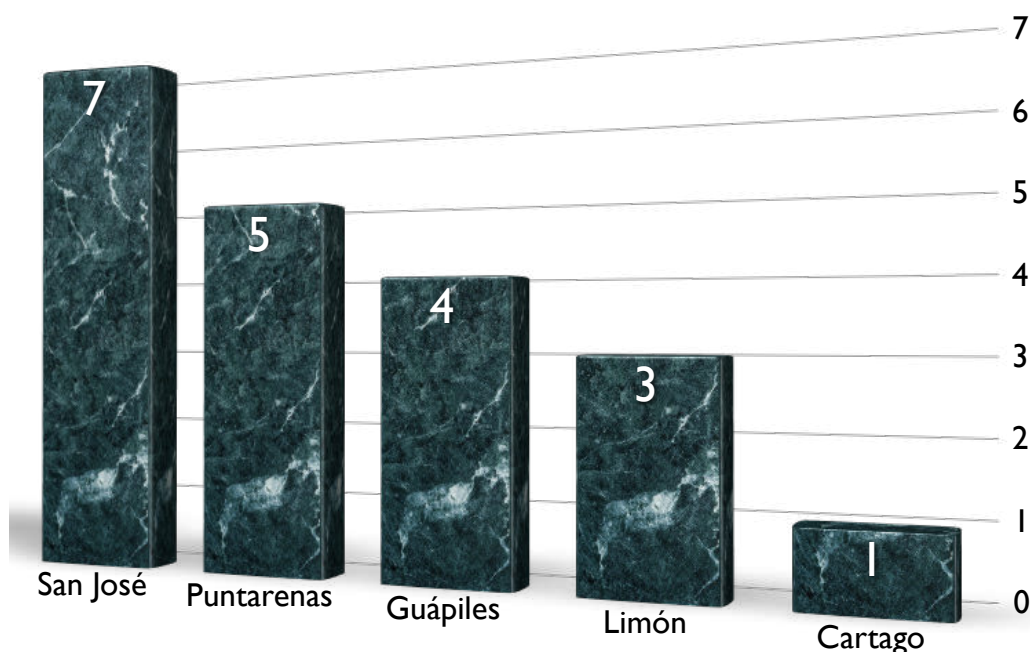
## 2 INFORMES TÉCNICOS PARA ANTICIPOS DE PRUEBA

Uno de los productos del Programa de Protección es la elaboración de “Informes técnicos de valoración de riesgo”, para que la Fiscalía solicite ante la autoridad jurisdiccional los Anticipos Jurisdiccionales de Prueba, de conformidad con el artículo 293 del Código Procesal Penal.



En el 2012 se elaboraron 20 informes los cuales se detallan en el siguiente gráfico de acuerdo con su procedencia.

**Gráfico N°.4 Informes Técnicos para Anticipo Jurisdiccional de Prueba Año 2012**



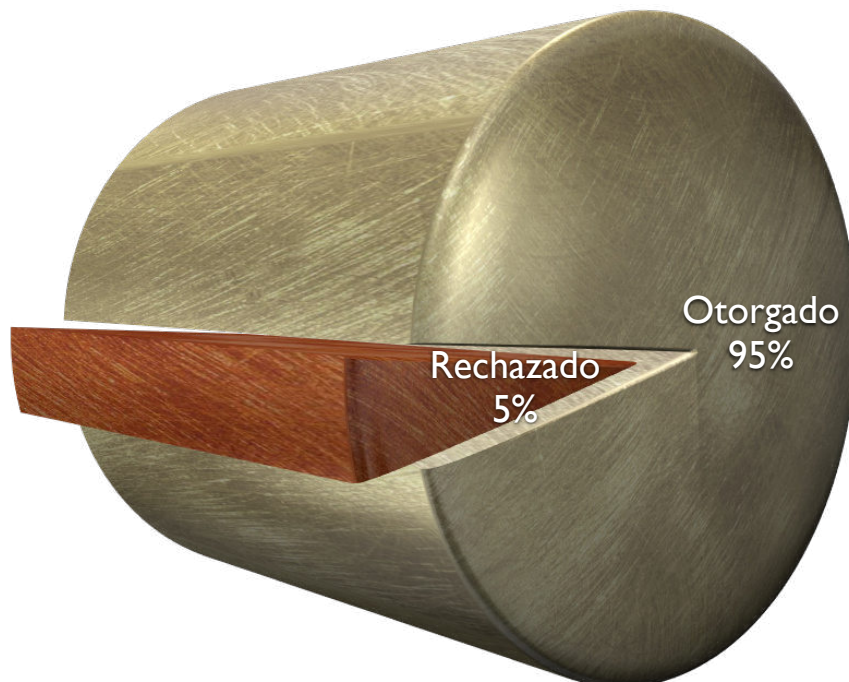
**Fuente:** Elaboración Propia OAPVD 2012

Como se puede observar los lugares de procedencia de estos informes son San José, Puntarenas, Guápiles, Limón y Cartago, representando las tres primeras provincias mencionadas, el 80% de los informes realizados.

Los resultados de las solicitudes de Informe Técnico para anticipo jurisdiccional de prueba se muestran a continuación:



Gráfico N°.5 Resultado de las Solicitudes de Informe Técnico para Anticipo Jurisdiccional de Prueba  
Año 2012



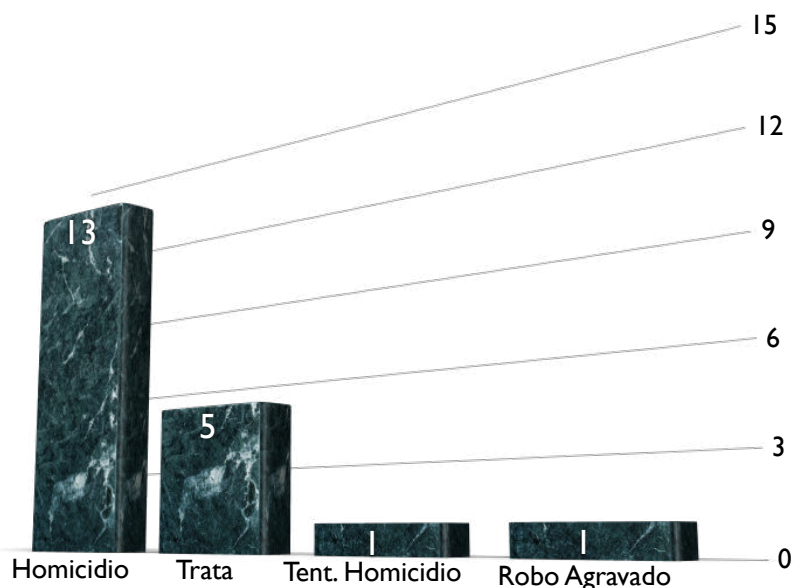
**Fuente:** Elaboración Propia OAPVD 2012

Del gráfico anterior se observa que de los Informes Técnicos para fundamentar solicitud de anticipo jurisdiccional de prueba, los equipos técnicos evaluadores otorgaron 19 para un 95% y se rechazó el 5% que corresponde a un caso.

Con respecto a la incidencia de los delitos en la confección de este tipo de informes, en el siguiente gráfico se exponen la cantidad que se realizaron durante el 2012.



**Gráfico N°.6 Cantidad de informes elaborados por delito Año 2012**



Fuente: Elaboración Propia OAPVD 2012

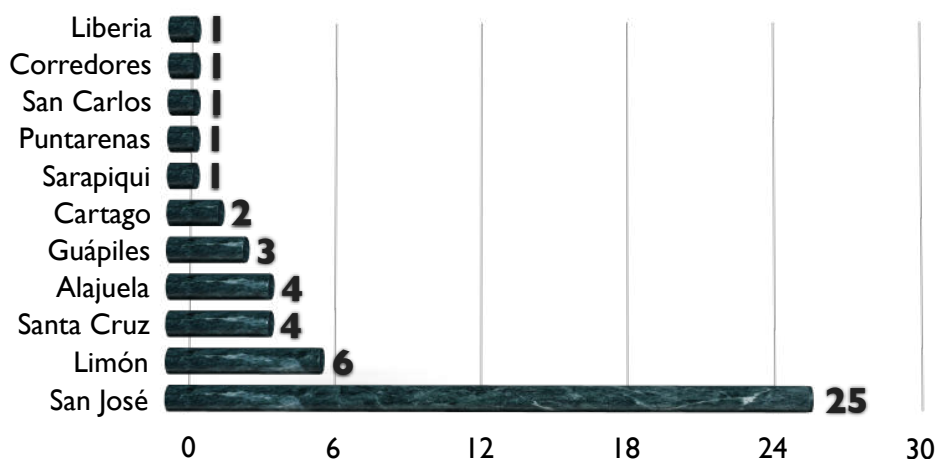
Según se desprende de gráfico anterior, se mantiene la tendencia de que es el delito de “Homicidio” el que tiene una mayor incidencia con un total de 13 casos, seguido del delito de “Trata de Personas” con 5 casos, y los delitos de “Tentativa de homicidio” y “Robo agravado”, con un informe cada uno. Asimismo, determinó que es la provincia de San José la que mantiene el primer lugar en la confección de este tipo de informes.

### **3 INFORME TÉCNICO PARA PROTECCIÓN PROCESAL**

Otro de los informes que elabora la OAPVD en el Programa de Protección es el de Protección Procesal. En el 2012 se confeccionaron un total de 49 informes conforme se detalla en el siguiente gráfico.



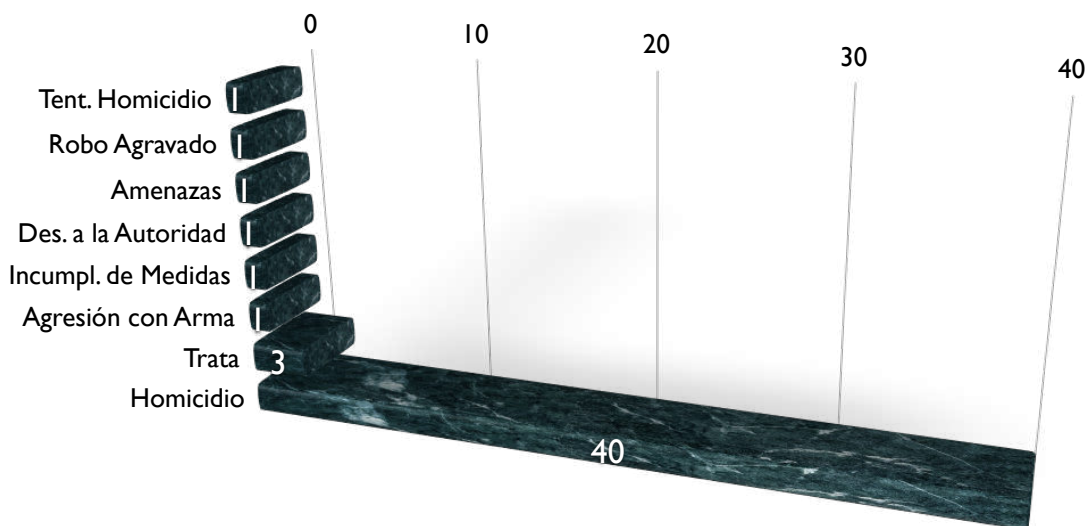
**Gráfico N°.7 Informes Técnicos para Protección Procesal por Zona Geográfica Año 2012**



Fuente: Elaboración Propia OAPVD 2012

Con respecto a la incidencia de los delitos en la confección de este tipo de informes, se expone en el siguiente gráfico, la cantidad de estudios que se realizaron según el delito durante el 2012.

**Gráfico N°.8 Cantidad de informes elaborados según delito Año 2012**



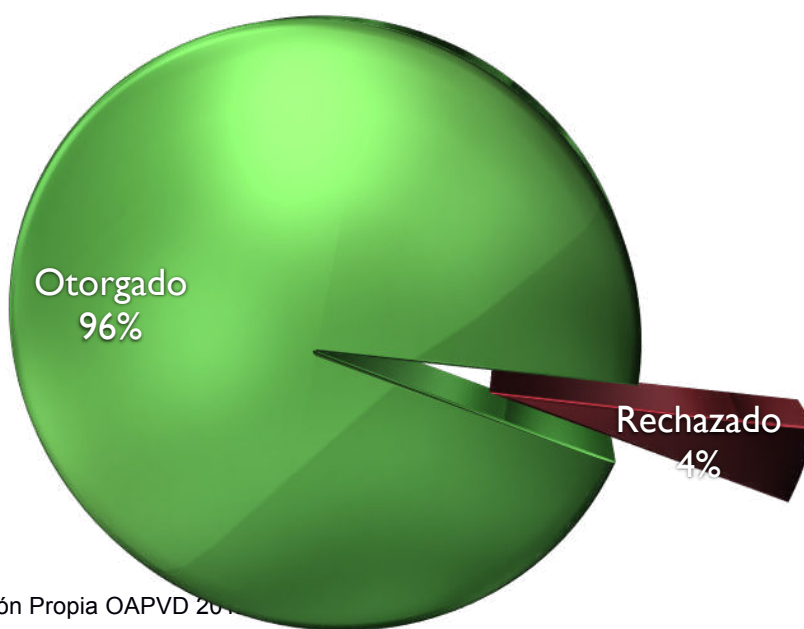
Fuente: Elaboración Propia OAPVD 2012



En cuanto a los informes para respaldar petición de protección procesal para los intervinientes en el proceso penal, se desprende del gráfico que la provincia de San José es donde se gestionan más solicitudes de este tipo y se mantiene la prevalencia en el delito de homicidio.

Los resultados de las solicitudes de Informe Técnico para protección procesal se muestran a continuación:

**Gráfico N°.9 Resultados de las Solicitudes de informe Técnico para Protección Procesal en el 2012**



**Fuente:** Elaboración Propia OAPVD 2012

De estas solicitudes un 92% fueron otorgadas ante la autoridad solicitante y sólo un 8% fue rechazado.

#### *4 Realización de diligencias por medio del sistema de video conferencia*

Con el propósito de cumplir con los principios de la Ley 8720 y de garantizar la vida, integridad física y la participación en el proceso penal de las personas incluidas en el programa de protección, se emitió por parte de los equipos interdisciplinarios la recomendación de realizar anticipos jurisdiccionales y declaraciones en debate mediante



el sistema de video conferencia, con el fin de no trasladar a las personas protegidas a la zona de riesgo de la cual fueron extraídas previa valoración de los equipos técnicos.

Para la realización de video conferencias se utilizó el equipo tecnológico a disposición en la OAPVD-sede central, celebrándose un total de veinticuatro videoconferencias, según el detalle siguiente:

**Cuadro N°. 3 Video conferencias realizadas por los equipos técnicos evaluadores de la OAPVD Año 2012**

Oficina Judicial	Videoconferencias realizadas
I Circuito Judicial de San José	10
I Circuito Zona Atlántica. Sede Limón	7
Tribunales de Cartago	2
II Circuito Zona Atlántica Sede Guápiles	2
II Circuito Judicial de Alajuela. Sede San Carlos	1
III Circuito de Alajuela. Sede San Ramón	1
I Circuito Judicial de Guanacaste. Sede Liberia	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración Propia OAPVD 2012

## F. Servicios brindados a las víctimas de Atención

Este programa se encarga de la atención a víctimas del delito que se reciben en forma espontánea o que son referidas por autoridades judiciales u otras instituciones públicas o privadas. Además de esta labor, el Programa de atención tiene una participación importante en el desarrollo de actividades que procuran fortalecer el principio de acceso a la justicia de las víctimas y el conocimiento de sus derechos dentro del proceso penal para lo cual se establecieron estrategias de intervención a través de una atención diferenciada según las particularidades de las poblaciones que se entienden generalmente en condiciones de vulnerabilidad.



A continuación se exponen algunas acciones y logros a cargo de este programa durante el 2012.

### *1 Talleres de Duelo*

En virtud que la OAPVD trabaja con especialistas de la rama psicosocial y dada la naturaleza de su labor, se desarrolló el planeamiento de talleres de duelo para las personas atendidas por la oficina, dentro de los cuales se les brinda a las personas usuarias y familiares, amigos (as), compañeros (as) de la víctima, un espacio para exponer sus sentimientos, sus necesidades y ser escuchados.

Posteriormente se formaron pequeños grupos de autoayuda con reuniones de seguimiento por parte de los profesionales del despacho, que tienen como propósito empoderar a las personas para tratar de devolver esos sentimientos de tranquilidad, esperanza y felicidad.

Entre los talleres realizados en 2012 se destacan los siguientes:

#### *A. Talleres de Duelo Barrio Los Ángeles San José*

Se realizaron dos talleres en el mes de octubre, en los cuales participaron 25 adultos/as y 11 niños/as.

### *2 Población con discapacidad*

Con el fin de fortalecer el servicio el Programa de Atención estableció dentro de su planificación el efectuar visitas domiciliarias para brindar terapias, asesoría legal, entre otros. De acuerdo a los registros se contabilizan 8 visitas para personas con capacidades disminuidas.





### *3 Población Adulta Mayor*

En el 2012 la OAPVD registra la atención de 71 personas adultas mayores en el programa de Protección y 118 personas adultas mayores en el Programa de Atención. A fin de fortalecer el servicio la OAPVD estableció dentro de su planificación el efectuar visitas domiciliarias para brindar terapias, asesoría legal, entre otros. De acuerdo con los registros se contabilizan 10 visitas para personas adultas mayores.

### *4 Población Indígena*

La OAPVD mantiene dentro de sus prioridades la atención a la población indígena, mantiene una estrecha comunicación y coordinación con la Fiscalía de Asuntos Indígenas la Subcomisión de Asuntos Indígenas. En coordinación con esa Fiscalía a inicio de año, se planifica la visita a las diferentes poblaciones, por lo que registra que en el año 2012 se realizaron un total de 23 visitas.

Dentro de las principales tareas desarrolladas se brindan charlas y/o talleres sobre la dinámica de los derechos y deberes de las personas, violencia social, alcoholismo, delitos sexuales, violencia de género, masculinidad. Además se brindan charlas relacionadas con las funciones de la Fiscalía de Asuntos Indígenas y de la OAPVD. Se estima que a cada charla y/o taller impartido asisten en promedio 25 personas indígenas.

La dinámica de la atención a esta población también implica el empoderamiento de las personas usuarias atendidas para la interposición de denuncias y su participación en audiencias, juicios orales y públicos.

Durante el 2012 se realizaron giras a las siguientes poblaciones indígenas: Alto Laguna, Alto Conte, Nairi Awari, Bajo Chirripó, Alto Chirripó, Alto Telire, Talamanca, Nairi Awari, Alto San Antonio, Alto Conde, Kekoldi, Tayní, Ujarrás, Salitre, Talamanca Bribri,



Talamanca Cabécar, Rey Curré, Boruca, Térraba, China Kichá, Zapatón, Quitirrisí, Matambú, Cabagra y Guatuso.

En el 2012 la OAPVD registra el ingreso de 9 expedientes del Pueblo Indígena Cabécar, 12 de Bribri, un expediente del Pueblo Indígena Boruca, uno de Térraba, uno de Chorotega y 7 expedientes del Pueblo Indígena Ngöbe.

## **V. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE CONTROL INTERNO**

### **A. Fortalecimiento de la cultura de control interno.**

El control interno se fundamenta en la eficiencia, eficacia, economía, la transparencia, entre otros, como principios fundamentales del actuar de las entidades del estado y sus servidores públicos. Su utilidad para guiar las operaciones ha ido integrándose progresivamente en los procesos y en la cultura de las entidades públicas, teniendo en cuenta los cambios institucionales y los avances recientes en las ciencias de la economía y la administración; estableciendo la aplicación de prácticas administrativas modernas, incorporando elementos innovadores para la gestión y la gerencia pública.

El Departamento de Auditoría inició una evaluación financiera del Fondo Especial administrado por la Oficina de Atención y Protección de Víctimas de Delito (OAPVD), para la atención y protección de víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal.

La evaluación sobre razonabilidad, veracidad y legalidad de las transacciones efectuadas mediante la cuenta bancaria del Fondo especial de ¢10.000.000, que administra la OAPVD, permitió conocer la necesidad de fortalecer el sistema de control



interno en algunas de las actividades relacionadas con el uso de este Fondo y se corroboró que no existen desviaciones en su uso y funcionamiento.

## **B. Vinculación Plan Anual Operativo 2012-Control Interno**

Como parte de la planificación para el 2012 la OAPVD formuló su Plan Anual Operativo (PAO), basándose en cinco de los objetivos estratégicos quinquenales establecidos por la Fiscalía General de la República y los cuales se exponen a continuación:

- Aumento en la calidad del servicio brindado por la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del delito.
- Aumento en la calidad y control de los procesos, resultados y servicios a cargo del Ministerio Público.
- Mejora de las políticas institucionales de comunicación, en lo interno y externo.
- Fortalecimiento de las funciones administrativas y desconcentración en el uso de los recursos asignados al Ministerio Público.
- Mejora de la capacitación que se le brinda al personal de acuerdo a las necesidades y procura de mayor eficiencia en sus funciones.

De cada uno de estos se determinaron diferentes objetivos específicos y metas, en procura del fortalecimiento del servicio público, disminución del riesgo y fortalecimiento del control interno.

En el cuadro siguiente se resume la vinculación de los posibles riesgos detectados al PAO y sus resultados:



**Cuadro N°. 4 Vinculación SEVRI-Control Interno-Plan Anual Operativo OAPVD 2012**

<b>Sistema de Valoración de Riesgos – Control Interno (Identificación de posibles riesgos)</b>	<b>Objetivos Específicos PAO (determinación de objetivos para combatir los posibles riesgos)</b>	<b>Alcances en 2012</b>
Lesiones a la Integridad Física de las personas que forman parte del Programa de Atención y Protección.	Establecimiento de Convenios Interinstitucionales que faciliten respuesta integral a las personas víctimas de delito.	Se establecieron acuerdos de cooperación con: Hábitat para la Humanidad
	Identificar fuentes de información que permitieran detectar la incidencia delictiva a nivel nacional	Acceso a sistemas:  Consulta electrónica de Extranjeros Residentes del Ministerio de Migración y Extranjería Acceso al de Consulta al SIAP (Sistema Integral de Antecedentes Penales)
Afectación de la Salud Emocional del personal por aparición del síndrome burnout y la fatiga por compasión	Participación en talleres de Autocuidado que contribuyan a la salud emocional del personal que labora en la OAPVD	Realización de tres talleres febrero, abril y noviembre 2012
Disparidad en los procesos administrativos	Diseño de Manual de Procedimientos Administrativos para procesos de Recursos Humanos, Planificación, Contratación Administrativa y Presupuesto	Se traslado al Depto de Planificación lo referente a los procesos internos relacionados con:
		v Ayuda económicas
		v Compras Menores y Licitaciones
		v Estadística
		v Nombramientos
v Pago de Horas extra		

**Fuente:** Autoevaluación de Control Interno OAPVD 2012



## C. Reuniones periódicas por disciplinas.

Con el propósito de compartir experiencias, intercambiar conocimientos y aportar nuevas ideas para mejorar los procesos de trabajo de cada una de las disciplinas, los profesionales en Derecho, Trabajo Social, Psicología y Criminología, acordaron reunirse para realizar sesiones de trabajo al menos una vez por semestre. Estas sesiones son dirigidas por un profesional de cada área y tienen como objetivo revisar los métodos de trabajo, definir estrategias de intervención, formular planes y proyectos, entre los que destacan:

### 1. Área de Criminología

Se realizaron dos reuniones el 27 de marzo y el 19 de octubre de 2012. Los aportes y productos obtenidos se detallan a continuación:

- Se aportan insumos para la posterior elaboración de un Manual de Procedimientos en Criminología para la OAPVD
- Se aprueba una guía de preguntas propias del área de Criminología para conocer mejor las condiciones de riesgo de una persona.
- Se acordó gestionar ante el Ministerio de Justicia y Dirección de Migración permisos para el acceso de a los sistemas computarizados de consulta de personas. Esta gestión se concreta el 27 de abril al otorgarse dichos accesos a los siguientes sistemas: Consulta electrónica de extranjeros residentes y Sistema Integral de Antecedentes Penales.
- Se logró concretar un listado por Oficina Regional y Sede Central de los Hoteles seguros los cuales se utilizarían como sitios de albergue para personas protegidas.
- Se brindan a varias instituciones Gubernamentales (Policia Municipal, Organismo de Investigación Judicial, Fiscalías) y no Gubernamentales (RAHAB) capacitaciones referidas a la participación del Criminólogo en el programa de Protección de la Oficina.



- Se realizaron nuevos estudios de seguridad en Hoteles, cabinas y otras, con el fin de extender la lista de opciones de sitios seguros para albergues de personas sujetas al programa.
- Se actualizó una lista de transportistas por Oficina regional, para contar con las personas adecuadas en posibles traslados de Víctimas o testigos a sus nuevos lugares de reubicación.

## 2. *Área de Derecho*

Se realizaron dos reuniones el 17 de setiembre y el 14 de diciembre de 2012. Los aportes y productos obtenidos se detallan a continuación:

- Se expuso la propuesta y se elaboran los instrumentos a utilizar en el área legal en los Programas de Atención y Protección, denominados: Asesoría y seguimiento etapa preparatoria, Asesoría y seguimiento etapa intermedia, Asesoría y seguimiento etapa de juicio y Asesoría y seguimiento etapa de ejecución. Estos instrumentos fueron aprobados por la Jefatura de la Oficina y fueron implementados a nivel nacional.
- Se propuso la creación de un instrumento en materia de Penal Juvenil, el cual fue elaborado posteriormente e implementado en ambos programas.
- Se estableció y se aprobó un procedimiento para utilizar el Sistema de Videoconferencia como regla para las entrevistas de las personas que ingresarían al programa de protección y como excepción el traslado de una persona a la zona de riesgo a solicitud del Juez del Tribunal o Juzgado.
- Reforzamiento de los siguientes temas: elaboración de informes técnicos por parte de los equipos evaluadores, solicitudes de exclusión, pertinencia de las comunicaciones que se envían a las autoridades solicitantes de las gestiones relativas al Programa de Protección.
- Exposición de la labor que realiza la Unidad de Protección a Víctimas del Organismo de Investigación Judicial, con la finalidad de mejorar los niveles de comunicación y coordinación de los casos de protección de personas.



- Acercamiento con la Dirección de Unidades Especializadas del Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública con la finalidad de fortalecer los patrullajes y monitores ejecutados por dicha unidad.
- Exposición sobre los aspectos generales de la reciente aprobación de la ley de Trata de personas
- Reforzamiento sobre los “elementos de riesgo” que debe mantener un Informe Técnico y de los instrumentos de revaloración de casos de protección.
- Propuesta para reforzar la capacitación mediante talleres de intercambio de conocimientos en familia, penal juvenil, apelaciones, entre otros. Esta propuesta se encuentra en desarrollo.

### 3. *Área de Psicología*

Se realizaron dos reuniones el 25 de febrero y el 8 de octubre de 2012. Los aportes y productos obtenidos se detallan a continuación:

- Presentación Protocolo de Psicología de la OAPVD.
- Reforzamiento de los siguientes temas: Intervención del psicólogo en los informes técnicos, así como tipos de informes y elaboración de los mismos, psicoterapia breve centrada en soluciones y secreto profesional, uso de sobres y manejo de la Información terapéutica en el sistema de gestión.
- Revisión de instrumentos en sistema de gestión.
- Propuesta de creación de un banco de factores de riesgo para los criterios de psicología en las valoraciones.
- Propuesta de Taller de sensibilización a los funcionarios de la UPROV.



#### **4. Área de Trabajo Social**

Se realizaron dos reuniones el 16 de abril y el 5 de noviembre. Los aportes y productos obtenidos se detallan a continuación:

- Presentación del documento sobre ayudas económicas
- Presentación del cuestionario para la evaluación de las trabajadoras y trabajadores sociales en la OAPVD.
- Revisión de instrumentos de intervención y consentimiento informado los cuales fueron aprobados posteriormente por la jefatura de la OAPVD.
- Presentación de los resultados del Proyecto Socioeducativo “Una más nunca más”. Actualmente este proyecto se desarrolla en los Tribunales de Alajuela con víctimas de violencia doméstica.
- Propuesta de un boletín electrónico relacionado con consultas legales y temas en Trabajo Social. Esta propuesta se encuentra en desarrollo.
- Exposición del Proyecto Justicia Restaurativa para conocer los alcances de la labor que realizan las dos funcionarias de la OAPVD destacadas en ese proyecto.

### **D. Datos Estadísticos**

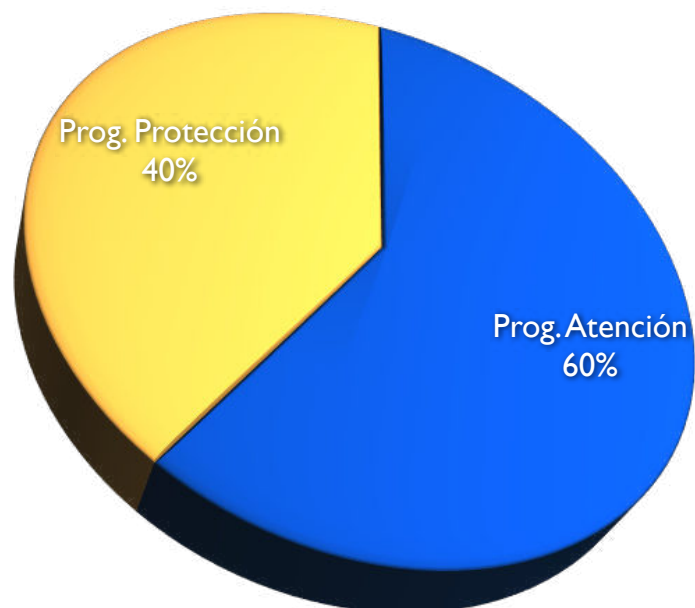
#### **1. Datos generales**

Durante el año 2012, ingresaron a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima un total de 10.807 casos, distribuidos según programa como se muestra en la gráfica siguiente:





Gráfico N°.10 Casos ingresados por Programa en el año 2012



Fuente: Informes estadísticos OAPVD 2012

De conformidad con los criterios de ingreso por programa se concluye que en 4.363 casos, las personas presentaron algún tipo de riesgo para su vida o integridad, como consecuencia de su participación en un proceso penal, lo que motivó la valoración por parte de los equipos técnicos. Por otra parte, en 6.444 casos fue necesario brindar los servicios del Programa de Atención por tener necesidades diversas como atención psicológica, asesoría legal o movilización de recursos.

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



**Cuadro N°. 5 Casos por programa según provincia año 2012**

Provincia	Programa de Atención		Programa de Protección	
	Casos entrados	Porcentaje	Casos entrados	Porcentaje
San José	2797	43%	2080	48%
Alajuela	685	11%	351	8%
Cartago	161	2%	102	2%
Heredia	557	9%	221	5%
Guanacaste	761	12%	664	15%
Puntarenas	643	10%	440	10%
Limón	840	13%	505	12%
<b>Total</b>	<b>6444</b>	<b>100%</b>	<b>4363</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012

Cuando se analiza el comportamiento de los casos ingresados, se concluye que el mayor porcentaje de casos atendidos en ambos programas se concentra en la provincia de San José, que representa un 43% en el programa de atención y un 48% en el área de protección. En orden relativo, el segundo lugar lo ocupa la provincia de Guanacaste con un 15% en casos ingresados para protección y en el Programa de Atención la provincia de Limón con un 13% del total de casos que ingresaron a ese programa.

En el siguiente cuadro se presenta la misma información pero segregada por cada una de las 15 oficinas regionales, lo que permite identificar la demanda del servicio según la zona geográfica y cada uno de los programas.



**Cuadro N°. 6 Casos por programa según Oficina Regional año 2012**

Oficina Regional	Casos Ingresados	
	Programa Atención	Programa Protección
Sede Central	1.307	1.369
I Circuito San José (Tribunales)	424	0
II Circuito San José (Goicoechea)	233	456
PISAV (Pavas)	402	77
I Circuito Zona Sur (Pérez Zeledón)	431	178
II Circuito Zona Sur (Corredores)	359	174
I Circuito Alajuela	410	226
II Circuito Alajuela (San Carlos)	275	125
Circuito Judicial Heredia	363	176
Circuito Judicial Cartago	161	102
Ciudad Judicial	106	9
Puntarenas	284	266
I Circuito Zona Atlántica (Limón)	403	326
II Circuito Zona Atlántica (Guápiles)	437	179
I Circuito Guanacaste (Liberia)	461	376
II Circuito Guanacaste (Santa Cruz)	300	288
Sarapiquí	88	36
<b>Total</b>	<b>6444</b>	<b>4363</b>

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012

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



**Cuadro N° 7 Programa de Protección Delitos con mayor ingreso**

<b>Delitos</b>	<b>Casos ingresados</b>	<b>Porcentaje</b>
Amenazas	661	26%
Agresión con arma	402	16%
Robo	370	15%
Homicidio	293	11%
Tentativa de Homicidio	209	8%
Violación	171	7%
Lesiones	144	6%
Daños	130	5%
Abuso sexual	82	3%
Desobediencia a la Autoridad	72	3%
<b>Total</b>	<b>2534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012

De la información anteriormente presentada podemos extraer que la gran mayoría de casos que ingresan a la OAPVD son por lesionar bienes jurídicos como la vida o la integridad física de la víctima, testigos y/o familiares. El delito de amenazas se mantiene al igual que en el 2010 y 2011 como el de mayor incidencia en cuanto a la remisión de personas al Programa de Protección.

Cuando se analizan los diez delitos más comunes por lo que las personas usuarias ingresan al Programa de Protección, figuran los delitos sexuales, los cuales demandan mayoritariamente los servicios de asistencia psicosocial y asesoría legal.



**Cuadro N°. 8 Programa de Atención Delitos con mayor ingreso**

<b>Delitos</b>	<b>Casos ingresados</b>	<b>Porcentaje</b>
Violación	505	22%
Abuso sexual	401	17%
Robo	340	14%
Agresión con arma	259	11%
Amenazas	245	10%
Homicidio	164	7%
Desobediencia a la Autoridad	115	5%
Lesiones	109	5%
Tentativa de Homicidio	108	5%
Daños	91	4%
<b>Total</b>	<b>2337</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Informes Estadísticos OAPVD 2012

Como se extrae del cuadro anterior, de los delitos con mayor ingreso que se refieren al Programa de Atención, el 39% corresponde a delitos sexuales. La atención de estas víctimas se concentra en personas mayores de edad y a los parientes hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad de los menores que han sido víctima de este delito, ya que por la competencia a la Ley 8720, las víctimas menores de edad son atendidas por equipos especializados del Departamento de Trabajo Social y Psicología.

Los datos que se muestran en el siguiente cuadro permiten conocer los motivos por los cuales se excluyen a las personas usuarias que ingresa a los Programas de Atención y Protección que administra la OAPVD.



**Cuadro N°. 9 Casos cerrados Programa de Protección según motivo en el año 2012**

Motivo de cierre	Casos cerrados
Archivo Administrativo	1.161
Otra circunstancia razonable	590
Traslado a otra oficina o programa	536
Incumplimiento de obligaciones o deberes	530
Desaparición del riesgo	450
Desestimación en sede penal	193
Falta interés manifiesto de la víctima	141
Sobreseimiento en sede penal	121
Archivo Fiscal	65
Renuncia de la persona protegida	61
No localización de la víctima	45
Conducta que contravenga las medidas	29
Negativa injustificada de colaborar	26
Acumulación de casos	17
Proporcionar información falsa	11
<b>Total</b>	<b>3976</b>

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012

En el caso del Programa de Protección es necesario tener en consideración que este es un programa voluntario, conforme lo dispone el artículo 12 inciso d) punto 6 de la Ley 8720, por esta razón cuando la persona protegida no acepta el plan de protección propuesto por el equipo técnico evaluador de la OAPVD, se imposibilita su incorporación al programa de protección, se procede a cerrar el caso y se incluye en el motivo “archivo administrativo”. Sin embargo, cada uno de los casos implica para el equipo técnico un estudio de las condiciones de riesgo y realizar el planteamiento a la persona protegida de un plan de protección.



En el año 2011 este motivo representó el 38% del total de exclusiones, mientras que para el 2012 se experimentó un descenso equivalente al 29%, lo que permite determinar que proporcionalmente una mayor cantidad de víctimas decidieron ingresar al Programa de Protección.

En orden relativo le siguen los motivos de “Otra circunstancia razonable”, el “Traslado a otra oficina o Programa”, el “Incumplimiento de obligaciones o deberes” y la “Desaparición del riesgo” que representan el 16%, 13%, 13% y 11% del total de exclusiones respectivamente.

Respecto de las variables que presentan una mayor frecuencia es importante mencionar, por ejemplo, que en el caso de “Otra circunstancia razonable”, se excluyen a las personas protegidas cuando existe una sentencia absolutoria o en caso de que una vez hecha calificación del delito por parte de Fiscal, se considera que los hechos constituyen una contravención.

En el motivo de “traslado a otra oficina o Programa” se incluyen casos que son remitidos al programa de atención, así como aquellos que son referidos a las oficinas regionales.

La variable denominada “Incumplimiento de obligaciones o deberes”, está relacionada a lo dispuesto en el artículo 10 de la ley 8720 que regula las obligaciones de las personas sujetas a medidas de protección, por ejemplo, violentar el principio de confidencialidad del programa, utilizar el programa para beneficios indebidos específicamente de carácter económicos, no someterse a las pruebas técnicas requeridas para el desarrollo de la estrategia de protección, entre otras.

Otro de las causales de exclusión es la “desaparición del riesgo” que representa el 11% del total de las exclusiones. A criterio de esta oficina la exclusión por este motivo implica la efectividad del programa y la culminación exitosa del expediente de protección.



Como se indicó anteriormente la voluntariedad del programa protección y la existencia de un proceso penal, conforme los artículos 1 y 4 de la Ley 8720, son elementos indispensables para el acceso a los servicios.

Por lo anterior, existen variables que no pueden ser controladas por la OAPVD, tal es el caso en que los Fiscales soliciten, sobreseimientos, desestimaciones y archivos fiscales, motivos por los cuales finaliza el proceso penal, por lo que en estos casos la oficina por medio de una resolución procede a la exclusión de las personas protegidas por resultar innecesario el mantenimiento de las medidas extraprocesales recomendadas.

Durante el 2012 ocurrieron dos muertes de personas protegidas que representa al 0.03% del total de casos ingresados en ese año. Aunque estadísticamente el porcentaje es relativamente muy bajo, es lamentable el fallecimiento de seres humanos mientras se encontraban en el Programa de Protección.

El primero de los casos sucedió en el expediente 12-00018-1227-PT, que se tramitaba en la Oficina Regional de Cartago en el que falleció una mujer de 42 quien incumplió con el plan de protección, asistiendo a la zona de riesgo ubicada en la provincia de Cartago, donde fue asesinada.

El segundo caso corresponde al expediente 12-000581-1222-PT, tramitado en las oficinas centrales en el que falleció una mujer de nacionalidad nicaragüense que incumplió con las recomendaciones y medidas de seguridad otorgadas por la OAPVD, trasladándose a la zona de riesgo, siendo interceptada por sus victimarios quienes la introducen en un vehículo y posteriormente aparecer sin vida.

En cuanto a los cierres de expediente del Programa de Atención en el cuadro siguiente se hace un desglose por disciplina, en el entendido de que una persona referida puede participar de las tres áreas de intervención, sea: psicología, trabajo social y asesoría legal.





Esta división de servicios se debe a que cada uno tiene sus particularidades y los tiempos de atención en cada una de las disciplinas son diversos. Por ejemplo una referencia en trabajo social a una institución de ayuda puede requerir de una única intervención, mientras que la asesoría legal puede brindarse durante todo el tiempo que dure el proceso penal. En el caso de la psicología la intervención consiste en realizar sesiones de psicoterapia breve cuya duración oscila entre 8 y 12 sesiones, según el cumplimiento de los objetivos terapéuticos.

En el siguiente cuadro se expone con mayor detalle el comportamiento de motivos de cierre este programa en el 2012.

**Cuadro N°. 10 Casos cerrados Programa de Atención según motivo en el año 2012**

Motivo	Casos cerrados por disciplina			Total
	Psicología	Trabajo Social	Legal	
Falta de interés manifiesto de la víctima	1059	659	219	1937
Abandono de la víctima a la intervención	139	139	5	283
No localización de la víctima	142	128	46	316
Referencia otra institución	19	39	1	59
Acompañamiento	68	62	24	154
Archivo proceso penal	100	145	143	388
Fin intervención profesional	298	341	14	653
Recibe terapia externa	64	17	0	81
Traslado a otra oficina o programa	205	264	71	540
Desestimación en sede penal	135	189	92	416
Sobreseimiento en sede penal	60	92	78	230
Archivo Fiscal	23	20	21	64
Acumulación de casos	7	6	3	16
Otra circunstancia razonable	228	258	137	623
<b>Total</b>	<b>2547</b>	<b>2359</b>	<b>854</b>	<b>5760</b>

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012



A diferencia del Programa de Protección, en el caso del Programa de Atención las causas de exclusión de las personas usuarias que son atendidas están relacionados con los mecanismos previstos en los protocolos.

Según se observa en el cuadro precedente las causas más comunes de cierre de expedientes de ese este programa son la “Falta de interés de la víctima” que equivale al 34%, el “Fin de intervención profesional” y “Otra circunstancia razonable” con un 11% cada una, y el “Traslado a otra oficina” que corresponde al 9%. En total estos cuatro motivos representan el 65% del total de expedientes cerrados.

Asimismo, del cuadro anterior se desprende que en el área de psicología es donde se presenta con mayor incidencia la falta de interés de la víctima seguido proporcionalmente por la disciplina de trabajo social. Entre las principales causas que explican esta tendencia se encuentran, el desplazamiento de las personas usuarias, el distanciamiento entre una cita y otra, razones por las cuales se pierde el interés de continuar con el abordaje psicológico, circunstancia que se incrementa conforme aumenta el número de víctimas o testigos que ingresan al programa.

La variable “Otra circunstancia razonable” incluye aspectos relativos a la no ubicación o identificación de necesidades por las que fue remitida la persona al programa, por ejemplo, se remite al área de trabajo social para canalizar ayudas económicas de instituciones, pero luego de la valoración inicial se determina que no es necesaria tal ayuda, o en casos de psicología en el que se concluye que la víctima no requiere ese tipo de abordaje.

## *2. Poblaciones en condiciones de vulnerabilidad*

La población meta que atiende la OAPVD son las víctimas de delito que en si misma es una población vulnerable. No obstante, por la naturaleza del servicio que brinda la oficina se traslapa a otras poblaciones tradicionalmente en la misma condición como niños, niñas



y adolescentes, población indígena, adulta mayor, víctimas de trata y personas con capacidades diferentes.

En los siguientes cuadros se hará referencia a los asuntos atendidos por la oficina con respecto a las diferentes poblaciones en condición de vulnerabilidad a que pertenecen las víctimas de delito.

**Cuadro N°. 11 Casos atendidos por Violencia Doméstica a nivel nacional en el 2012**

Violencia Doméstica	Programa	
	Programa Protección	Programa Atención
Casos atendidos	76	420

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012

Aunque de conformidad con al Ley 8720 en su artículo 6 inciso H) estos casos no pertenecen a la población meta de la oficina, en virtud de que no participan en un proceso penal, son atendidos por la OAPVD en virtud de la urgencia y requerimiento de este tipo de víctimas y se les brinda atención primaria específicamente en días y horas no hábiles para luego ser referidas como lo estipula la normativa a los equipos de atención del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial.

Durante el 2012 se atendieron un total de 496 casos que representa el 5% del total de casos ingresados a la OAPVD.

En el siguiente cuadro se desglosan los delitos correspondientes a la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres, según programa:



**Cuadro N°. 12 Casos entrados por delito Ley de Penalización contra la Violencia contra la Mujer a nivel nacional**

Delito	Programa OAPVD	
	Programa de Protección	Programa de Atención
Femicidio	12	12
Restricción libre tránsito	3	1
Amenazas contra la mujer	127	263
Conductos sexuales abusivos	0	3
Explotación sexual de la mujer	0	3
Sustracción patrimonial	3	8
Daño patrimonial	6	10
Limitación al ejercicio de la propiedad	2	0
Fraude Simulación	2	0
Incumplimiento de deberes agravado	1	12
Incumplimiento de medidas de protección	399	926
Maltrato	138	375
Ofensas a la dignidad	32	119
<b>Total</b>	<b>725</b>	<b>1732</b>

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012

Del total de casos ingresados en el Programa de Protección los delitos de la Ley de Penalización corresponden a un 17% y en atención a un 27%. En ambos casos existe un aumento en relación con los casos ingresados en el año 2011, en un 8% y 9% respectivamente.

Otra de las poblaciones consideradas en condición de vulnerabilidad, son las víctimas del delito de trata, es importante señalar que la OAPVD forma parte de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas, así como del Equipo de Respuesta Inmediata (E.R.I.) liderado por la Dirección General de Migración.

Durante el 2012 se atendieron 68 casos, de los cuales 57 corresponden al programa de protección y 11 casos al programa de atención.



**Cuadro N°. 13 Casos ingresados delitos de Trata de Personas año 2012**

Delito	Casos atendidos	
	Programa de Protección	Programa de Atención
Trata de personas	57	11

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012

En el siguiente cuadro se ilustra las variables demográficas correspondientes a las nacionalidades de las personas víctimas que requirieron de los servicios de la OAPVD durante el 2012.

**Cuadro N°. 14 Cantidad de casos ingresados por programa según nacionalidad de las personas usuarias 2012**

Nacionalidad	Programa		Total
	Protección	Atención	
Costarricense	3.169	3.687	6.856
Nicaragüense	430	462	892
Colombiano	48	23	71
Panameño	5	6	11
Otra	58	42	100
Desconocida	165	262	427
<b>Total</b>	<b>3875</b>	<b>4482</b>	<b>8357</b>

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012

De conformidad con los datos anteriores del total de personas víctimas que suministraron la información correspondiente a esta variable, el 82% son costarricenses, el 11% son nicaragüenses y el 7% restante corresponde a ciudadanos y ciudadanas de nacionalidad colombiana, panameña, así como otras nacionalidades y aquellas en que esta se desconoce.



En cuanto a la variable “desconocida” que representa el 5% de las nacionalidades se justifica debido a que existen personas usuarias que fueron referidas a la oficina mediante el uso de formulario, sin que se lograra la posterior localización o porque se negaron a presentarse para la valoración inicial. En otros casos la víctima al momento del abordaje no se encuentra en condiciones de brindar alguna información o siente temor al suministrar el dato por considerar que ello le puede ocasionar algún perjuicio en su gestión.

**Cuadro N°. 15** Cantidad de casos ingresados según sexo de la víctima año 2012

Sexo	Programa		Total
	Protección	Atención	
Masculino	1.512	984	2.496
Femenino	2.363	3.498	5.861
<b>Total</b>	<b>3.875</b>	<b>4.482</b>	<b>8.357</b>

Fuente: OAPVD 2012

Con respecto al cuadro anterior debe aclararse que la suma total de personas no coincide con el total de casos ingresados en el 2012 que es de 10.807. En el caso del Programa Atención, una misma persona puede recibir varios servicios de la oficina, por ejemplo, asesoría legal, atención psicológica y trabajo social y se abre un expediente por cada servicio, razón por la cual para no duplicar esta variable, el dato se registra en un único expediente. Lo mismo ocurre cuando una persona es excluida en el área de protección por “desaparición del riesgo” y esta circunstancia se activa posteriormente como un expediente reingresado.

La OAPVD integra la Subcomisión de Pueblos Indígenas quien junto con otros funcionarios y funcionarias del Poder Judicial y otros entes externos, realizan esfuerzos por facilitar el acceso de esta población. Es por ello que, conscientes de ese compromiso institucional la OAPVD ha destinado profesionales en las áreas de psicología, trabajo social y derecho, para que se desplacen a las diversas zonas del país que requieran de nuestro servicio, labor que se realiza en conjunto con la Fiscalía de Asuntos Indígenas.



Además de la facilitar el acceso de estas poblaciones a la justicia, el objetivo de nuestra intervención consiste en procurar la permanencia de las personas víctimas en el proceso penal.

En el siguiente cuadro se muestra los casos ingresados de la población indígena:

**Cuadro N°. 16 Casos ingresados según población indígena año 2012**

Tipo de población atendida	Programa de Protección	Programa de Atención	Total
Cabécar	6	5	11
Bribri	10	5	15
Boruca	0	1	1
Térraba	1	0	1
Chorotega	1	0	1
Ngöbe	6	2	8
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>37</b>

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012

En el 2012 se recibieron 37 casos, cantidad similar a la que ingresó en el 2011, por lo que se observa que los esfuerzos han permitido mantener la atención a este tipo de población.

La OAPVD es una instancia que procura el acceso de las personas en condición de vulnerabilidad, por lo que además de las poblaciones de víctimas que ya han sido expuestas, se presenta el siguiente cuadro sobre la atención y asistencia a las personas menores de edad, a la población con discapacidad y a la persona adulta mayor.



**Cuadro N°. 18 Casos ingresados de otras poblaciones en condición de vulnerabilidad en el Año 2012**

Población	Programa		Total
	Protección	Atención	
Menores de edad	231	189	420
Capacidades diferentes	101	233	334
Adulta Mayor	90	143	233
<b>Total</b>	<b>422</b>	<b>565</b>	<b>987</b>

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012

Como se desprende de los datos del cuadro anterior se han atendido a 987 personas las cuales representan el 9% del total de casos entrados. En estos casos la oficina ha realizados esfuerzos por mejorar la atención de esta población las cuales merecen un trato diferenciado.

**Cuadro N°18 Acompañamientos realizados en ambos programas durante el 2012**

Tipo Diligencia		Cantidad
Atención en crisis		1.007
Juicio Oral y público		258
Otros 1/		212
Denuncia		177
Acompañamiento dolientes	familiares	159
Audiencias Preliminares		136
Conciliaciones		75
Valoraciones psicológicas	Médicas y	69
Anticipos de prueba		33
Suspensión del proceso a prueba		6
<b>Total</b>		<b>2.132</b>

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012

Nota 1/: Se incluye la asistencia a allanamientos, reconocimientos físicos y fotográficos, audiencias y prórrogas de prisiones preventivas.

En el 2012 se realizaron 1874 acompañamientos en diferentes diligencias judiciales con el objetivo de facilitar la participación de la víctima en el proceso penal para minimizar su





revictimización y permitir su empoderamiento, muestra de ello es que 177 personas usuarias que habían decidido no interponer denuncia, revirtieron su decisión. Además, en 1007 casos en todo el territorio nacional se presentaron personas que requirieron, “atención en crisis”, quienes fueron abordadas y estabilizadas por los equipos de la oficina.

La OAPVD acompañó a 258 víctimas a debate a nivel nacional. De estos acompañamientos, en el 86% se obtuvo una sentencia condenatoria y en el 14% una sentencia absolutoria, según se refleja en el siguiente cuadro:

**Cuadro N°. 20 Resultados de los debates en los que se les brindó un acompañamiento la víctima por parte de los profesionales de la OAPVD Año 2012**

Resultado Debates	Cantidad	Porcentaje
Absolutorias	36	14%
Condenatorias	222	86%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes Estadísticos OAPVD 2012

Si se comparan los resultados obtenidos con respecto al 2011, se concluye que en el 2012 el porcentaje de condenatorias subió de un 79% a un 86% y el de absolutorias disminuyó, ya que pasó de un 21% a un 14%.

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

En el siguiente cuadro se muestra los casos atendidos de funcionarios y funcionarias judiciales en razón de su cargo.



**Cuadro N°. 20 Casos atendidos de funcionarios y funcionarias judiciales Año 2012**

<b>Puesto</b>	<b>Cantidad</b>
Juez (a)	7
Fiscal (a)	12
Defensor (a)	1
Investigador (a)	3
Auxiliar Administrativa	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

**Fuente:** Informes Estadísticos OAPVD 2012

En 2012 se atendieron un total de 24 casos lo que equivale a un incremento del 50% con relación a los casos atendidos en el 2011 que fue de 16. Específicamente hubo un aumento en la cantidad de casos de protección respecto de fiscales y fiscalas, jueces y juezas.

## **VI. Gestión Financiera y Presupuestaria**

Desde su comienzo y hasta el año 2011 la Oficina de Atención y Protección a la Víctima de Delito, formó parte del programa presupuestario 929 del Ministerio Público, no obstante, a partir del 2012 con la finalidad de distinguir los recursos humanos y económicos asignados para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 8720 se generó la creación del programa 950 denominado “*Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos*”, en el cual se contempla el presupuesto asignado a la Oficina de Atención a la Víctima de Delito (Oficina adscrita al Ministerio Público) y Unidad de Protección a Víctimas (Oficina adscrita al Organismo de Investigación Judicial).

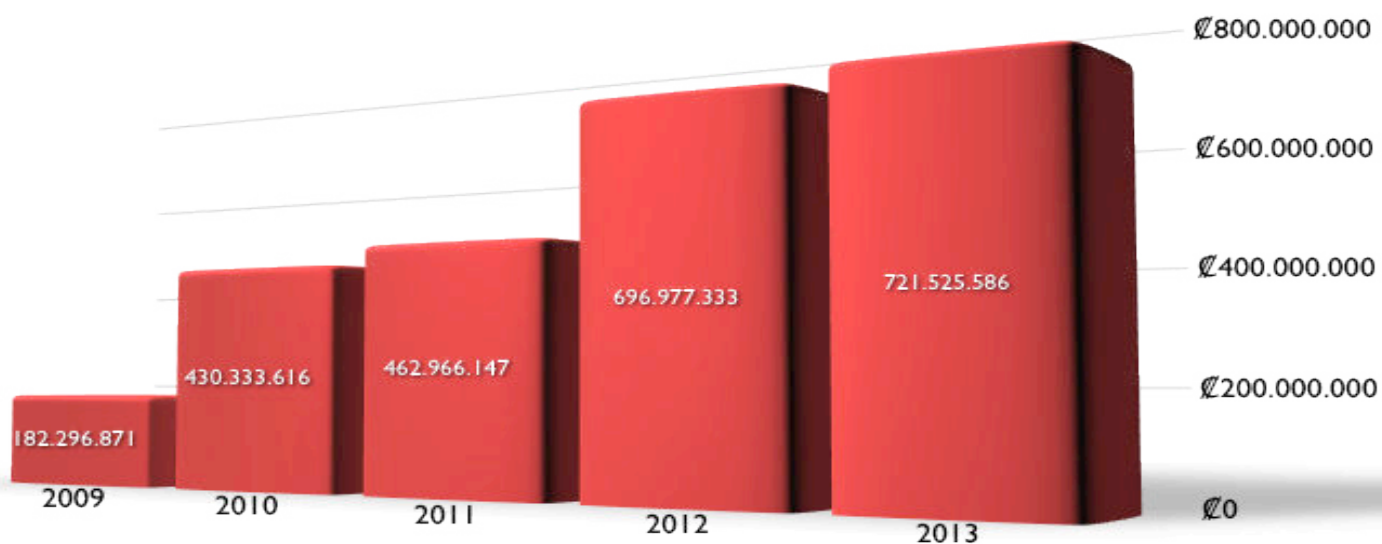
Es importante aclarar que en el presente informe se expone lo referente a la aprobación y ejecución de los recursos económicos asignados a la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito del Ministerio Público (Programa 950 IP 62).



## A. Comportamiento Histórico del Presupuesto

El siguiente gráfico detalla el presupuesto operativo asignado a la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito (en adelante OAPVD) entre los periodos 2009-2013.

**Gráfico N°. 11** Asignación de Recursos Financieros de la OAPVD 2009 al 2013



**Fuente:** Departamento Financiero Contable Sistema FINANGEST. 2012 al 31 de Diciembre del 2012

Dentro del presupuesto operativo se consideran aquellos recursos económicos destinados para las partidas 1, 2 y 5 las cuales el Ministerio de Hacienda las identifica para:

- “Servicios” (Partida 1)
- “Materiales y Suministros” (Partida 2)
- “Bienes Duraderos” (Partida 3)

Lo referente al pago por remuneración salarial son recursos administrados por el Departamento de Gestión Humana, razón por la cual no se contemplan en el gráfico anterior.



El crecimiento con respecto al presupuesto, a partir del año 2009 y hasta el 2013 es representativo. En el gráfico se visualiza un constante aumento en la asignación de recursos económicos, entre los años 2009 y 2010 el crecimiento fue de 136%, el alto porcentaje correspondió a la aprobación de recursos para compra de mobiliario y equipo requerido para las nuevas plazas que ingresaron al aprobarse la Ley 8720, para el año 2011 se generó un aumento de recursos del 7.5 %, mientras que para el 2012 el aumento fue de 51%. En este caso el crecimiento se debe a la aprobación de recursos para la compra de automotores, además de un aumento en el rubro de ayudas económicas y alquileres, en el 2013 el aumento fue de 4%.

## **B. Distribución y ejecución presupuestaria 2012**

En el siguiente apartado se expone la asignación de recursos financieros dados por Ley de Presupuesto y la ejecución que ha realizado la OAPVD durante todo el período presupuestario 2012.

### **1. Asignación de Recursos (Distribución por Partida Presupuestaria)**

Para el año 2012 a la OAPVD le fueron aprobados ¢696.977.330, distribuidos entre las partidas de servicios, materiales y suministros, bienes duraderos, según el detalle siguiente:



**Cuadro N°. 21 Detalle del Contenido Presupuestario por Partida Período 2012**

Partida	Presupuesto inicial
1- Servicios	¢505.260.168
2- Materiales y suministros	¢42.843.978
5- Bienes duraderos	¢148.873.184
<b>Total</b>	<b>¢696.977.330</b>

**Fuente:** Departamento Financiero Contable Sistema FINANGEST. 2012 al 01 de Enero del 2012

## *2. Distribución de Recursos (Alquileres, Contratos, Bienes de Inventario, Servicios y Productos Específicos)*

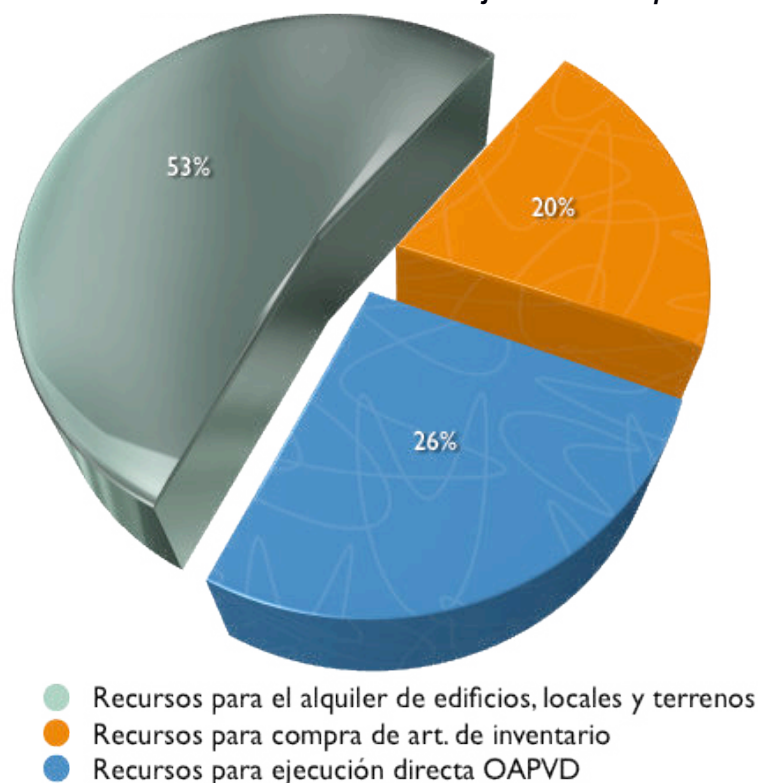
Para mayor comprensión se considera oportuno exponer la forma en que se distribuyeron los recursos, entendiéndose alquiler de edificios y locales, compra de bienes de inventario y finalmente los recursos asignados para el pago de servicios y bienes específicos de la labor de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima de Delito.

Como se indica en el gráfico siguiente del total de presupuesto asignado para el 2012, ¢370.521.364,00 se aprobaron para cubrir el pago de alquiler de edificios, locales y terrenos, ¢142.632.740.00 correspondieron a la compra de bienes de inventario, vehículos, equipo tecnológico, pago de servicios públicos entre otros, y finalmente ¢183.823.226,00 se concedieron para la contratación de servicios y artículos específicos como los test psicológicos, grabadoras periodísticas, muñecos terapéuticos, sillas de ruedas, cámaras de seguridad, chalecos antibalas, cámaras Gesell entre otros.

Al igual que en años anteriores y con el fin de obtener una mayor ejecución presupuestaria desde principio del año, los recursos aprobados para el pago de servicios públicos (agua, luz, teléfono) arriendo de locales (contratos) y adquisición de bienes de inventario, compra de vehículos y equipo tecnológico fueron trasladados a los diferentes departamentos administrativos encargados de tramitar las compras y ejecutar los pagos (proveeduría, financiero contable, tecnología de la información, etc.)



**Gráfico No. 12 Distribución de los Recursos durante la Ejecución Presupuestaria del 2012**



**Fuente:** Elaboración Propia OAPVD 2012

De los recursos aprobados para cubrir el pago de alquiler de edificios, locales y terrenos se trasladaron al Centro al Gestor 55 “Contratos de alquileres”, un total de  $\text{¢}166.191.004$ , mientras que para la compra de bienes de inventario, vehículos, equipo tecnológico, etc; se trasladaron al Centro Gestor 34 “Departamento de Proveeduría” y al 60 “Tecnología de la Información”,  $\text{¢}142.632.740.00$ , razón por la cual para la ejecución de recursos en forma directa, por parte de la OAPVD, queda un saldo de  $\text{¢}183.823.226,00$

Según lo indicado anteriormente los recursos que se trasladan para adquisición de bienes de inventario, adquisición de equipo tecnológico, pago de servicios públicos y pago por contrato de arriendo de locales se consideran recursos ejecutados.



### *3. Ejecución recursos para Alquiler de edificios, locales y terrenos*

Uno de los temas prioritarios al que la OAPVD ha dirigido esfuerzos, está relacionado con las condiciones de infraestructura, ya que se pretende que los locales y oficinas cuenten con las condiciones favorables de espacio físico, accesibilidad, confortabilidad para las personas usuarias y los(as) servidores(as) judiciales que allí laboran.

En vista de las condiciones de hacinamiento que presentan los principales edificios de los Tribunales del país, la alternativa ha sido la contratación de locales de alquiler, para lo cual se han realizado una serie de acciones y tareas cuyos resultados se detallan a continuación:

Es importante indicar que la oficina ha definido criterios de seguridad, espacio, cercanía y confort para la persona usuaria lo que limita las posibilidades de arrendamiento con esos requerimientos, por lo que se existen algunas condiciones que deben tomarse en consideración tales como:

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



- Contención en crisis
- Accesibilidad
- Privacidad y acceso a la información

Las actividades realizadas durante el año, se han distribuido entre las sedes regionales del Primer y Segundo Circuito Judicial de San José, San Carlos, Corredores, Heredia y Cartago, ya que cada una lleva una investigación, análisis, negociación y creación de documentación específica, lo cual hace lento el proceso. Las gestiones y aspectos de interés para cada zona se detallan en el anexo No. 1 de este informe.

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

Este despacho, continuará realizando esfuerzos para contratar cuanto antes locales idóneos para brindar un servicio óptimo a las personas víctimas, manteniendo en todo momento los criterios de seguridad, confort, cercanía y espacio, lo que limita en alguna medida las posibilidades de arrendamiento.

Como se indicó anteriormente del total de recursos para el año 2012 de ¢370.979.164,00 en la subpartida 1.01.01 "Alquiler de edificios, locales y terrenos" se trasladaron para el pago de contratos de bienes y servicios la suma de ¢166.191.004. Además de esta suma, existen ¢9.021.726,45 que se registran como pagados, éste último rubro corresponde al contrato del Local de Puntarenas que fue acreditado directamente de los recursos del disponible.





En la liquidación de gastos que se obtuvo del “Sistema Finangest” con corte al 31 de diciembre, se detalla para la sub partida 1.01.01 un comprometido de ¢1.138.273.55 mientras que en la columna de recursos disponibles, el rubro fue de ¢24.940.000,00. Además, es importante aclarar que con la finalidad de maximizar los recursos y evitar la sub ejecución la suma de ¢169.230.360 que se visualizaban como sobrante en la sub partida fue utilizada por la institución en modificaciones presupuestarias.

4. *Recursos para compra de artículos de inventario (compra de equipo tecnológico y pago de Serv. Públicos, vehículos etc).*

De los recursos trasladados para la compra de artículos de inventario es importante aclarar que el Departamento de Proveeduría, se encargó de tramitar la compra y despacho de los suministros requeridos en la sede central y 18 sedes regionales restantes, entre los artículos suministrados se encuentran papelería, artículos de oficinas como lápiz, lapiceros, ampos, gomeras, grapas, tintas, tonner etc, artículos de limpieza, además la proveeduría es la encomendada a cancelar lo referente a combustible (gasolina y diesel) para los vehículos oficiales de la OAPVD.

Igualmente con el traslado de recursos ese departamento en el 2012 tramitó la compra y suministró el mobiliario para las 31 plazas que ingresaron a partir del mes de julio del 2012, entre los artículos entregados se encuentran: escritorios ejecutivos, estaciones de servicios, sillas ejecutivas, sillas secretariales y sillas de visita, archivadores, bibliotecas, ventiladores, sumado a ello se doto al personal de nuevo ingreso de artículos básicos como grapadora, tijeras, perforadora entre otros. Por otra parte, la proveeduría se encargó de diligenciar la compra de 11 automotores, estos últimos pese a ser adjudicados en este período presupuestario, aún no han sido entregados por la casa comercial.

En el caso del Departamento de Tecnología de la Información, se tramitó la compra de computadoras, UPS (baterías) para el personal de nuevo ingreso.



Por otra parte, el Departamento de Financiero Contable se encargó de tramitar el pago por servicios públicos (agua, luz, teléfono) de los diferentes locales, pago por el contrato de radio localizadores, servicio de limpieza y vigilancia para el local de Puntarenas.

**5. Ejecución de recursos destinados para servicios y artículos específicos de la OAPVD (Ayudas Económicas)**

Por la naturaleza de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima se genera la necesidad de incorporar al presupuesto recursos económicos que permitan adquirirla compra de artículos específicos, bienes y servicios requeridos para brindar un servicio oportuno a la persona usuaria. No obstante, esos recursos no pueden formar parte del contenido asignado a artículos de inventario pues resulta un bien ajeno a los artículos de uso común de la institución o al menos de la mayoría de las oficinas judiciales.

La ley 8720, establece como objetivo en su artículo 1º el de proteger los derechos de las víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes en el proceso penal, así como lo indicado en las reglas de Brasilia y Guías de Santiago, a fin de ejecutar la labor encomendada se gestiona el pago de ayudas económicas tanto en el programa de Atención en el que destaca el apoyo económico para el pago de pasajes a fin de que la persona usuaria asista a diligencias judiciales y a las terapias que brinda la OAPVD, entre otros, al igual que el pago de desayunos, almuerzos.

En el programa de Protección destacan las ayudas económicas para pasajes, desayuno, almuerzo, cena, pago de hospedado en hoteles, compra de comestibles, ropa, colchones, pago de alquiler de vivienda, medicamentos y servicios médicos, además de bienes y servicios que resulten necesarios para la víctima y su grupo familiar, en los casos donde existe un riesgo a la integridad física que conduce a que se recomiende como medida por parte del equipo interdisciplinario la reubicación fuera de la zona de riesgo.

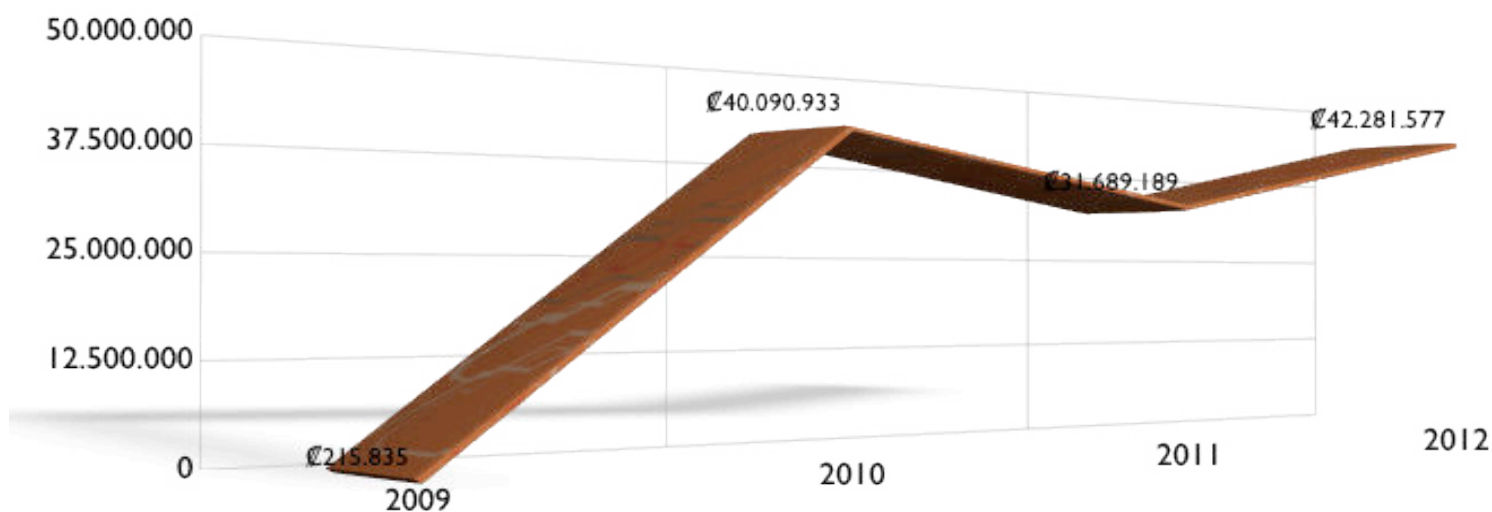
En el gráfico siguiente se desprende el comportamiento histórico de las ayudas económicas desde el 2009 que entró en vigencia la Ley 8720, hasta el 2012. Para



determinar los rubros fue contemplado lo cancelado por el pago del traslado de menaje, transporte (pasajes, bus, taxi, bote), hospedaje, alimentación (desayuno, almuerzo, cena, víveres), alquiler de vivienda, vestido, servicios médicos, entre otros.

Según se observa, existe un notable crecimiento para el 2010, el cual se debe al ingreso de casos por el Delito de Trata de Personas. Para el 2012, se presenta igualmente un aumento en el rubro cancelado en ayudas económicas, como consecuencia de un incremento en el número de casos que ingresaron durante ese año, de los cuales al igual que en el 2010 algunos de estos corresponden a casos de protección relativos al delito de trata de personas.

**Gráfico No. 13 Comportamiento histórico ayudas económicas a víctimas**



**Fuente:** Elaboración Propia OAPVD 2012

Con el fin de visualizar el comportamiento del consumo de las principales sub partidas de gasto, a las cuales se cargan los principales bienes y servicios, para la asistencia a las víctimas de los programas a cargo de la OAPVD, seguidamente se muestra el siguiente cuadro:



Cuadro No. 22 Gastos Subpartidas relativas a las ayudas económica

Subpartida de gasto	Ejecución Presupuestaria		% crecimiento
	Presupuesto 2011	Presupuesto 2012	
1.03.04 Transporte de Bienes	¢3.815.000	¢6.825.000	79,00%
1.05.01 Transporte dentro del país	¢3.810.078	¢2.693.969	-29,00%
1.05.02 Ayuda económica a víctimas y testigos 1/	¢25.000.113	¢31.077.932	24,00%
2.02.03 Alimentos y bebidas	¢2.808.455	¢5.813.777	107,00%
2.99.04 Textiles y Vestuario	¢986.879	¢1.929.301	95,00%
<b>Total</b>	<b>¢36.420.525</b>	<b>¢48.339.979</b>	

Fuente: Elaboración Propia OAPVD 2012

**Nota 1/:** La subpartida 1.05.02 "Viáticos dentro del país" contempla las ayudas económicas a las víctimas, testigos y los viáticos de los servidores y servidoras judiciales.

La sub partida de Transporte de Bienes permite cancelar el pago por el servicio de traslado del menaje de víctimas, testigos o demás sujetos intervinientes que por su situación de riesgo deben reubicarse, experimentó un incremento con respecto al 2011 del 79%, el cual se debe principalmente al aumento en la cantidad de casos entrados en el Programa de Protección. Esta sub partida también incluye los gastos por concepto de servicios de grúas requeridos por la oficina.

Por el contrario, la subpartida de "Transporte dentro del país", tuvo un descenso en su consumo correspondiente al 29% con respecto al 2011. Los gastos en esta subpartida incluyen los pasajes de autobús, taxi, bote, etc; para aquellas personas de escasos recursos o que por su situación de riesgo deben trasladarse a convivir con una red de apoyo para salvaguardar su integridad física. Este gasto, al igual que otros, resultan imprevisibles, ya que dependen en gran medida a las necesidades concretas de las víctimas o testigos de ahí, aspecto que puede explicar su disminución. Se aclara que en esta sub partida igualmente se contempla el pago de transporte para funcionarios y funcionarias de la OPAVD, el cual registra para el 2012 un consumo de 572.101,00.



La subpartida identificada como viáticos en la cual se incluye el pago de ayudas económicas a víctimas y testigos por concepto de hospedaje, alimentación, alquiler de vivienda entre otros, así como el pago de viáticos a funcionarios para giras de trabajo, seguimientos de casos y reuniones entre otros, presentó un incremento con respecto al 2011 de un 24%. Este incremento se fundamenta en el aumento de la cantidad de casos y en ingreso de más personal profesional que experimentó la OAPVD a partir del mes de julio del 2012. De acuerdo con los registros el pago de viáticos a funcionarios y funcionarias fue de 14.970.339,00.

Por la subpartida de “alimentos y bebidas” es posible la compra de víveres para las víctimas o testigos que deben reubicarse de forma inmediata y no cuentan con los medios para adquirir sus alimentos, lo que conlleva a brindar ayuda mientras se genera por parte de una institución de bienestar social un apoyo económico. Para el 2012, el consumo de esta subpartida se incrementó en un 107%

Además de los rubros anteriores, en esta subpartida se incluyen gastos relacionados con café, jugos, azúcar, galletas, que son artículos que se requieren para los refrigerios de las capacitaciones y reuniones que programa la oficina. Sin embargo, durante el 2012 este gasto fue menor.

El gasto correspondiente a la subpartida de textiles y vestuarios, que incluye la compra de ropa, pañales, toallas sanitarias para víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, se incrementó en un 95% con respecto al consumo del 2011. Se debe aclarar que igualmente dicha subpartida permitió cubrir gastos relacionados con la compra de capas, botas de hule, manteles y banderas requeridas por el personal para realizar las visitas a sitios indígenas y domiciliarios en zonas de difícil acceso.



## *6 Otros servicios y artículos específicos*

Para la atención y asistencia a las víctimas es necesaria la contratación de servicios y compra de artículos específicos requeridos por los diferentes equipos interdisciplinarios, entre los que se encuentran los gastos de la sub partida 2.99.03 Productos de papel cartón e impresos, mediante la cual se adquirieron pruebas psicológicas, instrumentos utilizados por los profesionales de psicología para medir o evaluar características y/o rasgos generales de la personalidad del individuo. Para el 2012 el pago en “tests psicológicos” fue de ¢1.619.100,00

Mediante la sub partida 5.01.06 “Equipo Sanitario de Laboratorio e Investigación”, se adquirieron sillas de ruedas, andaderas para cada una de las sedes regionales, lo anterior a fin de ser utilizadas con la población vulnerabilidad. El gasto de esta sub partida fue de ¢1.420.439,00.

La sub partida 5.01.03 relativa a Equipo de Comunicación permitió la compra de radios de comunicación por ¢7.888.541,50, que tiene la finalidad de ser utilizados por los profesionales al momento de realizar reubicaciones. Además del equipo mencionado, se gestionó la compra de cámaras de seguridad para ser instaladas en la sede central, las mismas tuvieron un costo de ¢3.336.030.75

Por medio de la sub partida 5.01.04 “Equipo y mobiliario de Oficina, se adquirió la compra de sillones reclinables para la atención psicológica de personas usuarias, compra de grabadora periodística, confección de mostradores accesibles, entre otros, para un consumo de 3.367.120.

## *7. Otras consideraciones de la Ejecución Presupuestaria*

En cuanto a la ejecución del presupuesto destinado para servicios y compra de bienes específicos(¢183.823.226,00) según el dato suministrado por el sistema FINANGEST del Departamento de Financiero Contable se logró alcanzar una ejecución del 50% (monto



pagado), mientras que un 14% de este se mantuvo en reserva (columna comprometida) esto para cubrir los gastos pendientes de pago, un 3% como solicitado y un 23% resultó disponible, mientras que un 9% (cedidos), fue utilizado por la institución en modificaciones presupuestarias a fin de maximizar recursos y evitar la sub ejecución.

Con respecto al tema de recursos que quedaron como “comprometido” y “disponible”, es importante aclarar que la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, debe canalizar los procesos de contratación administrativa por medio del Departamento de Proveduría, así como solicitar el criterio técnico a los departamentos especializados según la naturaleza de la contratación, lo que sumado a la tramitología de pago de facturas por medio del Departamento de Financiero Contable, genera que la ejecución de los recursos movilizados mediante algunas modificaciones presupuestarias, no refleje la erogación dentro de lo pagado.

Un ejemplo lo expuesto en el párrafo anterior es la contratación para colocar una Cámara de Gesell en la Plataforma Integral de Servicios a Víctimas, proceso que se inició en el mes de octubre y a pesar de los esfuerzos no fue adquirida antes de finalizar el año 2012.

Como parte de la ejecución presupuestaria se aplicaron modificaciones externas que permitieron trasladar recursos a algunas sub partidas que se encontraban deficitarias, sin embargo, el comportamiento del consumo entre un semestre y otro no fue el mismo, ya que se depende de las condiciones en las cuales se encuentre la población que es atendida por esta oficina, al delito y al nivel de riesgo.

La variación en el consumo de recursos generó el saldo de algunos sobrantes en sub partidas tales como : 1.03.04 “Transporte de Bienes” dicha sub partida permite el pago por servicio de traslado de Menaje (fletes) y es utilizado cuando la víctima por el riesgo debe reubicarse para salvaguardar su integridad física y la de su familiar, sub partida 29904 “textiles y Vestuario” que igualmente es utilizada para comprar ropa a las víctimas que son reubicadas, en algunos casos las personas cuentan con los medios para adquirir lo referente a vestimenta otros no, motivo por el cuál el gasto mensual es diverso.



Se deben citar los gastos también de las ayudas económicas las cuales contemplan entre otros, el pago de hospedaje, alimentación, servicio de transportes y alquiler de vivienda para víctimas, gastos que están estrechamente relacionados al comportamiento de los casos entrados, su naturaleza específica y las condiciones económicas de las personas usuarias.

Finalmente es importante aclarar que los datos relativos a la ejecución presupuestaria (liquidación de gastos) que se detallan en el presente informe se expusieron con fundamento en la información contenida en el reporte emitido por el sistema denominado, “Finangest” del Departamento de Financiero Contable, que también opera como una herramienta de consulta del Poder Judicial.

### **C. Presupuesto remuneración salarial**

Con respecto a la ejecución presupuestaria de la partida de remuneraciones, debemos aclarar que por política institucional, el contenido presupuestario para cubrir lo referente a salarios, incapacidades, sustituciones y demás aspectos de recurso humano, es competencia exclusiva del Departamento de Gestión Humana del Poder Judicial.

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





**Cuadro N°.21 Estimado de costos salariales y remuneraciones por puesto Año 2012**

Puesto	Cantidad	Salario Bruto	Deducciones de Ley	Salario Neto
Profesional 1	2	602.200	(93.341)	508.859
Profesional 2	69	671.000	(106.005)	564.995
Profesional Derecho 2	18	830.600	(146.703)	683.897
Jefe de Oficina	1	1.107.400	(223.807)	883.593
Asistente Advtv. 3	4	428.600	(66.433)	362.167
Técnico Judicial 2	22	428.600	(66.433)	362.167
Aux. Advtv. 1	1	379.400	(58.807)	320.593
Téc. Especializado 5	1	449.800	(69.719)	380.081
Aux. Serv. Gen. 3	6	368.200	(57.071)	311.129
Aux. Serv. Gen. 2	2	356.600	(55.273)	301.327
<b>TOTALES</b>	<b>126</b>	<b>₡ 5.622.400</b>	<b>-₡ 943.592</b>	<b>₡ 4.678.808</b>

Fuente: Elaboración Propia OAPVD 2012

En la siguiente tabla se detalla el histórico de gastos por concepto de remuneraciones.

**Cuadro N° 24 Histórico Remuneraciones Oficina de Atención y Protección a la Víctima de delito**

Año	Costo
2010	1.048.874.876,22
2011	1.659.139.578,64
2012	1.898.722.357,45
<b>Total</b>	<b>4.606.736.812,31</b>

Fuente: Departamento de Gestión Humana

Se observa que el gasto por este concepto en el 2012 ascendió a 1.898.722.357,45 lo que representó un aumento del 14.44% con respecto al 2011.



## VII. Evaluación de los Desafíos

La OAPVD como todo proyecto en proceso consolidación y fortalecimiento ha procurado desarrollar un conjunto de acciones para cumplir con su cometido y constituirse en una instancia que le garantice a las personas víctimas de delito en un proceso penal, una atención integral que les permita un ejercicio pleno de sus derechos y su empoderamiento para disminuir la revictimización.

Es en este contexto que se han definido dos ejes principales de acción, uno interno que tiene que ver con el impulso de acciones propias de la oficina para fortalecer sus procesos y la coordinación institucional; otro externo dirigido a proyectar la labor de la oficina en el ámbito interinstitucional.

### A. Acciones Internas

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

Para el año 2012, se contó con un equipo de agentes de protección conformado por un Jefe 3, dos jefes 1, 10 oficiales y 48 agentes de protección, lo que ha permitido que estos equipos apoyen la labor del programa de protección a víctimas que administra la OAPVD conforme el artículo 6 de la ley 8720.

La interacción de los agentes de protección y los equipos técnicos de la OAPVD, en el abordaje de casos, permiten mejorar la calidad del servicio brindado en la valoración y facilita la implementación de las medidas extraprocesales de reubicación y extracción de la zona de riesgo.

Sin embargo, continúan sin nombrarse un total de 58 plazas y la proyección de su funcionamiento a nivel nacional.



Durante el 2012, los agentes de protección no contaron con vehículos asignados a dicha Unidad, lo que demandó el apoyo por parte de la OAPVD para realizar algunas movilizaciones de las personas y de otras oficinas del Organismo de Investigación Judicial.

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

El protocolo fue concluido y revisado por parte de la OAPVD. Actualmente se encuentra en revisión por parte de la Jefaturas del Organismo de Investigación judicial.

*3 Implementación de al menos un equipo técnico evaluador en cada uno de los Circuitos Judiciales.*

Con el proceso de nombramientos que se realizó en el 2012 se logró la conformación de equipos de completos de protección (Abogado(a), Criminólogo(a), Psicólogo(a), Trabajador(a) Social), por lo que se completaron los equipos en los Circuitos Judiciales de Heredia y Alajuela, Primer Circuito de la Zona Atlántica (Limón) y Primer Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia). Además, se conformó otro equipo técnico evaluador en el Segundo Circuito Judicial de San José.

*4 Proyecto de Reglamento a la Ley 8720 “Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal”.*

El objetivo de contar con el reglamento a la Ley 8720 sigue pendiente toda vez que el programa de atención a víctimas y testigos ha estado en un proceso de fortalecimiento de personal y definición de una estructura administrativa idónea que permita brindar un servicio oportuno y de calidad a las personas usuarias.



En este sentido es conveniente indicar que la Unidad de Protección a Víctimas del OIJ se encuentra en un proceso de reestructuración y en el caso de la OAPVD, con la creación de plazas nuevas se ha evidenciado la necesidad de definir una estructura administrativa formal, razones por las que se ha considerado posponer el proyecto de reglamento para cuándo estos procesos se hayan consolidado.

#### *5 Fortalecimiento de la infraestructura de las Oficinas de la OAPVD a nivel nacional.*

La OAPVD ha realizado esfuerzos para mejorar las condiciones físicas y de infraestructura de los locales y oficinas regionales; sin embargo y aunque se cuenta con recursos presupuestarios los resultados han sido infructuosos, en algunos casos por la ausencia de lugares que reúnan las condiciones idóneas y en otros por el exceso en la tramitología que vuelven lentos los procesos de contratación y que no se es posible resultados a corto plazo.

A pesar de estas limitaciones se logró concretar el alquiler del local para la oficina regional de Puntarenas y se encuentran en trámite la contratación de alquileres para las oficinas regionales de Heredia, Cartago, San Carlos y Corredores.

#### *6 Estabilidad laboral de los funcionarios y las funcionarias de la OPAVD.*

Como se mencionó en el apartado del fortalecimiento del recurso humano, se ha logrado un importante avance en este objetivo. La realización de los Concursos 02-2012 y 14-2012 permitió ocupar las plazas vacantes en 66 puestos.

#### *7 Implementación de un programa permanente de Capacitación.*

Se logró que para el año 2013 la Unidad de Capacitación y Supervisión del Ministerio Público en coordinación con la Escuela Judicial programe una capacitación a los Agentes de Protección de la Unidad de Protección a Víctimas del OIJ, para los días 1,2,3 de abril.



Asimismo, se incorporó dos módulos para fiscales y fiscalas a nivel nacional relativos a la temática de la Ley 8720. Según la programación de esta Unidad los cursos se realizarán el 9 de abril y el 7 de mayo de 2013.

## **B. Acciones Externas**

### *1 Creación de convenios interinstitucionales*

Se suscribió una carta de entendimiento entre la Oficina de Atención y Protección a la Víctima y Hábitat para la Humanidad que establece un marco de relación amplio para la cooperación entre ambas organizaciones, en los ámbitos que sean de interés común, con respecto a sus autonomías y marcos regulatorios, y en las modalidades idóneas en cada caso, buscando efectividad, sinergia y beneficio mutuo de cara a sus respectivos fines y misiones.

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

La integración de la OAPVD a la mayor cantidad de redes, implica el incremento en las posibilidades de referencia y facilita la movilización de recursos en procura de una solución integral a la víctima. Durante el 2012 se continúa realizando esfuerzos y acercamientos a nivel nacional con entidades públicas y privadas específicamente ligadas al sector social.

Además, se ha dado continuidad al trabajo desarrollado por las trabajadoras y trabajadores sociales dentro de las redes y establecido controles para el seguimiento de las propuestas de trabajo y acuerdos de cooperación.



## VIII. DESARROLLO DE PROYECTOS

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

Seguidamente, se detallan los proyectos en marcha que incluye su descripción, los alcances y el estado en que se encuentra cada uno.

### A. Programa de atención a Ofensores como una modalidad de Protección para víctimas de Violencia Doméstica

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

Este programa tiene como objetivo general: *“Desarrollar 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”.*



La metodología para desarrollar el programa consiste en trabajar con hombres que por problemas de poder y control, han atentado contra la integridad física, emocional y/o patrimonial hacia una mujer mayor de quince años en el contexto de una relación de matrimonio, o en unión de hecho declarada o no.

Los casos serán referidos por medio de la defensa pública, defensa privada o por el propio interés del ofensor, esto durante la etapa preparatoria, intermedia y/o etapa de juicio del proceso penal, mediante un formulario de ingreso diseñado para este fin y copia de la denuncia, lo cual deberá realizarse en formato digital.

Una vez recibida la solicitud de intervención, el proceso se dividirá en tres etapas: evaluación de riesgo y filtro, tratamiento grupal, evaluación y seguimiento.

Para la implementación de este proceso se brindó una capacitación a 15 funcionarios y funcionarias de la OAPVD en coordinación con el Instituto de Masculinidad (WEM), para desarrollar los conocimientos y habilidades en el abordaje con ofensores, el cual contiene el enfoque de Derechos Humanos de las Mujeres y ofrece evidencia de manejo de las temáticas de violencia de género contra las mujeres, masculinidades y trabajo con grupos de hombres ofensores.

## **B. Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas de Delito (PISAV).**

A partir del 5 de diciembre de 2011 entró en operación la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV) con el objetivo de consolidar un nuevo modelo de atención integral e interdisciplinaria a personas víctimas de violencia intrafamiliar y delitos sexuales.

Debe recordarse que la plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas es un proyecto de interés institucional que integra en un solo lugar o espacio físico los despachos de Poder Judicial tales como el Juzgado de Violencia Doméstica, Juzgado de



Pensione Alimentarias, Fiscalía, Defensa Pública, Departamento de Trabajo Social y Psicología y la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, con la finalidad de que la persona víctima de Violencia Doméstica que realiza trámites en estas instancias no tenga que desplazarse a varios lugares y reciba una atención integral no fraccionada.

Esta plataforma reúne y coordina servicios gratuitos de asistencia psicológica, jurídica y social, así como otros servicios interinstitucionales que garantice un efectivo acceso a la justicia, para evitar o mitigar la revictimización e implementar mecanismos adecuados para ejercer sus derechos.

Para la visualizar la importante labor que se desarrolla en la plataforma a continuación se expone un resumen estadístico de los casos atendidos por las diferentes instancias judiciales que la conforman.

Para la visualizar la importante labor que se desarrolla en la plataforma a continuación se expone un resumen estadístico de los casos atendidos por las diferentes instancias judiciales que la conforman.

**Casos ingresados a las oficinas judiciales que conforman la PISAV  
Durante el 2012**

Despacho Judicial	Casos ingresados	Observaciones
Juzgado de Pensiones Alimentarias	512	✓ 49 terminados ✓ 38 sentencias de fondo ✓ 116 sentencias conciliatorias
Juzgado de Violencia Doméstica	680	✓ 2133 Medidas de protección dictadas
Fiscalía	1.120	✓ 864 terminados con algún requerimiento al Juzgado Penal de Pavas o a otros despachos.
Defensa Pública	428	✓ 366 demandas de pensión alimentarias ✓ 62 procesos de familia
Oficina de Atención y Protección a la Víctima	469	✓ 399 casos Programa de Atención ✓ 70 casos Programa de Protección





Departamento de Trabajo Social y Psicología	475	✓ 285 Casos ✓ 190 Atenciones Inmediatas
---	-----	--

Fuente: Elaboración Propia Proyecto PISAV 2012

### **C. Carta Iberoamericana de Derechos de Víctimas de Delito.**

Este proyecto fue presentado por la Magistrada Zarela Villanueva Monge en el marco de la Cumbre Judicial número XVI, con la finalidad de garantizar y hacer efectivos los derechos de las víctimas de delitos de manera integral durante todos los estadios del proceso y la reparación del daño causado; sin discriminación de ningún tipo, en todos sus contactos con cualquier autoridad pública, servicio de apoyo a las víctimas o servicio de justicia.

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

Esta propuesta fue debidamente terminada y aprobada en la Asamblea General, entre el 25 al 27 de abril de 2012 en la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana. Para el 2013, se ha programado un seguimiento de la Carta.

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

En conjunto con la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, se ha venido desarrollando un proyecto de Trabajo Comunal Universitario con estudiantes de la Universidad de Costa Rica denominado Asistencia socio-jurídica para el acceso a la justicia de poblaciones vulnerables.



Los logros obtenidos con este proyecto se detallan a continuación:

- Creación de un catálogo que recopila la información de las principales instituciones gubernamentales y no gubernamentales que brindan apoyo a las diferentes poblaciones en condición de vulnerabilidad.
- Desarrollo de un Compendio Jurisprudencial en el cual se recopiló y analizó jurisprudencia, en materia de pensiones y familia.
- Grabación de un video informativo sobre la OAPVD con lo que se pretende dar a conocer las diferentes poblaciones que asisten a los edificios de Tribunales de Justicia, sus principales derechos y deberes en un proceso penal; así como, los servicios que brinda esta oficina.
- Se aplicó una encuesta a personas usuarias, la cual abarcó temas como, trato recibido, eficiencia en la prestación del servicio, principales problemas o dificultades al momento del acceso a los servicios brindados por la OAPVD.

Este proyecto se encuentra vigente, debido a que existen objetivos aún en desarrollo.

## **E. Justicia Restaurativa.**

El Programa de Justicia Restaurativa en materia penal ha sido un trabajo conjunto impulsado desde el despacho de la Magistrada Doris María Arias Madrigal en coordinación con el Ministerio Público, la Oficina de Atención a Víctimas del Delito, Oficina de Defensa Civil de la Víctima, la Defensa Pública y el Juzgado Penal del Primer Circuito Judicial de San José. Destacado como un proyecto de interés institucional según las sesiones No. 6-12, artículos XLVI, XLVII y No. 7-12, artículo XXV.

La Oficina de Justicia Restaurativa inició sus labores el 28 de mayo de 2012, según acuerdo tomado por el Consejo Superior, en sesión N° 52-12 celebrada el 24 de mayo del año en curso, artículo LXIII.



La Justicia Restaurativa busca la resolución del conflicto de una forma integral, poniendo su énfasis en la reparación del daño causado a la víctima, la reintegración de la persona imputada a la comunidad y la participación de la sociedad como tercera afectada por el delito. Los valores por los que se encuentra regido este Programa son la solidaridad, la humanización, el respeto, la honestidad, la paz, la tolerancia, la excelencia, el encuentro, la inclusión, la reintegración y el restablecimiento de las relaciones positivas.

La metodología utilizada para el encuentro de las partes, que es el espacio en el cual surgen los acuerdos a homologar por el juez posteriormente, se denomina reunión restaurativa y los lineamientos de ésta son el respeto, la confidencialidad, la participación, la igualdad de condiciones, la utilización de una pieza de diálogo, la escucha activa, la búsqueda de la solución del conflicto, el no juzgar al otro, la búsqueda de la reparación, el responder al llamado judicial y la colaboración.

Así, desde esa fecha y hasta el 21 de diciembre 2012, en la Oficina se han obtenido 49 medidas alternas (suspensión del proceso a prueba, conciliación y reparación integral del daño), homologados por el juez penal. Se brindó 3622 horas en servicio a la comunidad, 1563 horas de participación en charlas socioeducativas y 149 horas en procesos terapéuticos. En uno de los casos se acordó por un espacio de dos meses y quince días de internamiento en un centro para rehabilitación de adicciones.

Por su parte, la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, ha participado en el Plan Piloto del Programa de Justicia Restaurativa, aportando una dupla psicosocial que ha sido capacitada desde el año 2011. Actualmente, el equipo técnico psicosocial ha participado activamente en la confección de protocolos, manuales de procedimientos, conformación de la red de apoyo institucional y facilitación del proceso restaurativo.

El equipo psicosocial de la OAPVD destacado en el programa al 21 de diciembre, recibió por remisión del equipo interdisciplinario 74 casos, de los cuales se procedió a realizar entrevistas preliminares, para valorar el criterio técnico y la viabilidad de la puesta en



práctica de la Reunión Restaurativa, entrevistando a un total de 74 personas imputadas y 19 víctimas. Posterior a las entrevistas preliminares, se llevaron a cabo un total de 54 reuniones restaurativas, de las que únicamente tres de ellas no llegaron a un acuerdo entre las partes.

La experiencia adquirida por la dupla psicosocial en el trabajo realizado con víctimas de delitos y equipos interdisciplinarios, ha contribuido de manera positiva en la implementación de los principios que conforman el modelo de justicia restaurativa, orientados a la búsqueda de soluciones integrales para garantizar la restauración del daño causado a la víctima y a la sociedad.

Con el fin de garantizar una atención integral e individualizada el equipo psicosocial se encarga de emitir un criterio técnico preliminar sobre la procedencia de los casos para favorecer el cumplimiento de los objetivos y principios del modelo de justicia restaurativa, así como la preparación y facilitación de las reuniones restaurativas en las cuales se desprende una medida alterna que contiene un acuerdo con fines restaurativos.

Asimismo, se encarga de brindar un seguimiento al cumplimiento de dichos acuerdos con entrevistas personalizadas tanto a víctimas como personas imputadas, de la mano de las instituciones que conforman la red de apoyo, respondiendo a la filosofía que caracteriza a la Justicia Restaurativa de un alto apoyo y control.

Como parte de la labor de la oficina, se ha realizado una expansión hacia la comunidad a través de la ardua labor del equipo interdisciplinario integrado por la dupla psicosocial, Ministerio Público y Defensa Pública, lográndose conformar la Red de Apoyo Institucional del Programa. Al 21 de diciembre la cantidad de instituciones públicas y de la sociedad civil, que conforman dicha red es de 77 instituciones que apoyan el Programa porque facilitan el alto control y apoyo, como pilares fundamentales del nuevo paradigma de Justicia Restaurativa.



## **F. Evaluación de la calidad de servicio y del desempeño profesional de la OAPVD. Convenio con el Programa de Maestría en Evaluación de Proyectos de la UCR.**

La Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito tiene el propósito de consolidarse como una entidad que ejerce liderazgo en la atención y protección de víctimas, testigos y demás intervinientes en el proceso penal, mediante un abordaje interdisciplinario, humanizado, comprometido con las necesidades de las personas atendidas y con un enfoque de derechos humanos. Para cumplir con este cometido; se estima necesario establecer un proceso permanente de monitoreo y seguimiento de la calidad del servicio brindado y el desempeño profesional de quienes la conforman.

Es por ello, que se han realizado esfuerzos para suscribir un acuerdo de cooperación con la Universidad de Costa Rica, “Maestría en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo (MEPPD)”, que ha colaborado desde hace varios años, no solo a la formación de profesionales en el área de evaluación, sino que también ha sido parte de la práctica evaluativa de proyectos de índole social, y crear vínculos institucionales con entidades especializadas en el tema de la evaluación así como con entidades públicas y privadas para la evaluación de proyectos involucrando al mismo estudiante de la carrera.

Para la OAPVD evaluación representa una gran oportunidad de evaluar la calidad del servicio, de forma tal que se puedan obtener insumos que permitan fortalecer los distintos procesos y actuaciones institucionales, por lo que se espera que con la colaboración entre ambas instituciones, se logre resultados satisfactorios para las partes, en beneficio de la transparencia, la práctica evaluativa y la investigación conjunta.

## **G. Directorio Institucional.**

Con el fin de fortalecer la articulación con las instituciones que conforman las redes en las que participa la OAPVD, se trabaja en la actualización y ampliación del directorio de actores sociales que permita a los funcionarios y las funcionarias de la OAPVD, contar



con diversas alternativas para dar respuesta oportuna a las necesidades de las personas usuarias tanto del programa de atención como de protección.

Entre los beneficios que trae consigo el directorio se encuentran:

- Contar con un directorio digital, de fácil acceso a nivel nacional, que contribuya a la “política de cero papel” que la institución promueve.
- Compartir los datos e información sobre redes de apoyo con todas las regionales y oficinas del país.
- Clasificación de la información por ejes temáticos: salud, educación, empleo, Trata, Privados de libertad, Violencia doméstica, niñez y adolescencia, mujer, discapacidad, cultura, etc. Lo que facilita la búsqueda para los funcionarios.
- Crear alianzas estratégicas con el mayor número de instituciones posibles y principalmente con las que con mayor frecuencia requiere coordinar la OAPVD.
- Mayor cobertura y acceso a empresas e instituciones nacionales, que se estarán enlazando, con la población meta de la OAPVD.
- El directorio y las alianzas estratégicas permitirá contar con una amplia gama de opciones y alternativas, lo cual repercutirá positivamente para no recargar algunas instituciones como se ha venido haciendo hasta el momento. (Por ejemplo con el IMAS).
- Mayor calidad del servicio que brinda la OAPVD ya que logra canalizar y satisfacer las necesidades de las personas usuarias. Así como promover e incentivar sus fortalezas mediante el enlace con instituciones que apoyen sus iniciativas.
- Brinda la posibilidad de asesorar a otras instituciones y organizaciones sobre las funciones del programa de atención y protección, lo cual aumenta la cobertura de la oficina (referirán casos con conocimiento de causa)

## **H. Restructuración de la OAPVD**



Debido a la creación de plazas nuevas y a la ampliación de la cobertura de los servicios que brinda la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, se requiere de la definición de una estructura funcional y administrativa idónea que permita adaptarse a los nuevos requerimientos.

Es necesario tomar en cuenta que esta oficina ha venido experimentando una serie de cambios que como se ha comentado en este informe, ha implicado cambios en el área administrativa y en los programas de atención y protección, razón por la cual la jefatura ha debido establecer niveles de autoridad de carácter informal. Sin embargo, es indispensable que se cuente con un estudio técnico que permita implementar dicha estructura, definiendo los niveles de autoridad, supervisión, coordinación y los perfiles de los puestos requeridos.



## ANEXO N°. 1 Informe de Alquileres 2012

Actividad	Fecha
<b>I CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ</b>	
Se está a la espera del análisis de ofertas del proceso pendiente del año 2011	09 de Enero
Se solicito a Financiero Contable nuevamente una certificación presupuestaria por el cambio de año	Primera Semana de Enero
Dado la tardanza para cargar el presupuesto por parte del Ministerio de Hacienda y el Departamento de Financiero Contable en realizar la certificación de contenido presupuestario, se acuerda con la Proveeduría indicarle la Subpartida, el programa y el IP donde se cargarán los gastos con el compromiso de remitir la certificación apenas se tenga	27 de Enero
Se remite la Certificación Presupuestaria por parte de Financiero Contable e inmediatamente se reenvía a la Proveeduría	08 de Febrero
Se nos informa por parte del Oferente que tiene un problema legal con la propiedad y debe esperar un levantamiento de parte de un Juez; por lo que se detiene el proceso de compra.	08 de Febrero
El oferente envía nota para el archivo del proceso de compra.	15 de Febrero
Se visita local en Av. 2 calle 19 y 21; local de 9 pisos confeccionado primeramente para apartamentos y fue ofrecido al despacho, luego de la visita se expone el plan de necesidades	14 de Noviembre
Se vuelve a conversar con los dueños de un local en construcción frente a la Iglesia Sagrado Corazón, calle 25 Av. 8, local del 8 pisos con 2 sótanos, aún no se concreta una oferta por el gran área y costo del inmueble.	Octubre
Para el 23 de noviembre del 2011 se reenvió por última vez la solicitud de alquiler a la proveeduría para el local ARACEMI siendo que en el 2012 se continúo dicho proceso. Para este momento no se cuenta con una oferta viable para albergar dicho despacho, en razón de que las necesidades específicas para la oficina y de cercanía limitan las posibilidades.	





Actividad	Fecha
<b>II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ</b>	
Se está a la espera del análisis de ofertas del proceso pendiente del año 2011	09 de Enero
Debido a la demora para cargar el presupuesto por parte del Ministerio de Hacienda y el por el tiempo que tardó el Departamento de Financiero Contable en realizar la certificación de contenido presupuestario, se acuerda con la Proveduría indicarle la Subpartida, el programa y el IP donde se cargarán los gastos con el compromiso de remitir la certificación apenas se tenga	27 de Enero
Se remite la Certificación Presupuestaria por parte de Financiero Contable e inmediatamente se reenvía a la Proveduría	08 de Febrero
Se nos comunica que el proceso se declara infructuoso por no cumplir técnicamente los oferentes, y se encuentra pendiente el informe de servicios generales.	20 Febrero
Servicios Generales informa que los locales no cumplen y que ya remitió la información a la Proveduría	22 Febrero
Se solicita a la Proveduría iniciar con un nuevo proceso, y se realizan búsquedas de nuevos locales	27 de Febrero
Se recibe una oferta de la señora Ileana Ruiz	22 de Abril
Se visita el local para analizar las condiciones y el plan de necesidades del despacho	24 de Abril
La proveduría solicita actualizar las certificaciones presupuestarias para el nuevo proceso	26 de Abril
Se sostiene una reunión con la Proveduría y se acuerda no realizar un nuevo concurso aún, sino confeccionar un anuncio en un periódico para recabar oferentes y realizarse contrataciones directas por excepción si fuera posible	03 de Mayo
Anuncio en el periódico La Nación de la cual no se recibieron oferentes.	20 de Mayo
Continuando con la búsqueda, la empresa Representaciones Gráficas envían una oferta de un edificio por construir	04 de Junio



Actividad	Fecha
<b>II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ</b>	
Se deja sin efecto la certificación presupuestaria, para iniciar un nuevo proceso ya que no se contaba con oferentes	05 de Julio
La empresa Representaciones Gráficas indica que debe realizar permisos ante la municipalidad por lo que dejaría la oferta para el año 2013	Julio
La proveeduría remite un posible local que oferto un edificio al Poder Judicial	06 de Noviembre
Se visita el local, siendo que no es apto por la distancia y las mejoras a realizar, ya que la dueña no tiene los medios necesarios para adaptarlo al plan de necesidades	06 de Noviembre
Compañeros de la oficina regional localizan un local cerca de tribunales, se intento localizar al dueño para una visita pero no fue posible, quedando pendiente hasta el año 2013	18 de Diciembre
En el caso de la oferta de la Señora Ileana Ruiz luego de recibida la oferta formal el 26 de abril no se tuvo más contacto y se sobreentendió que la persona desistía de la oferta, ya que además se encontraba ofertando en San Carlos y por requerimientos también desistió de la misma.	



Actividad	Fecha
<b>PUNTARENAS</b>	
Se está a la espera del análisis de ofertas del proceso pendiente del año 2011	09 de Enero
Consulta a la Proveeduría sobre el estado del proceso	24 Enero
Dado la tardanza para cargar el presupuesto por parte del Ministerio de Hacienda y el Departamento de Financiero Contable en realizar la certificación de contenido presupuestario, se acuerda con la Proveeduría indicarle la Subpartida, el programa y el IP donde se cargarán los gastos con el compromiso de remitir la certificación apenas se tenga	27 de Enero
Se remite la Certificación Presupuestaria por parte de Financiero Contable e inmediatamente se reenvía a la Proveeduría	08 de Febrero
La sección de Telemática indica que se debe de acondicionar otra zona para el cuarto de telemática ya que consideran pequeño lo ofertado dentro del diseño inicial, se le consulto al dueño, servicios generales y al despacho para buscar una solución la cual fue cambiar una bodega por el cuarto en mención.	Del 24 al 27 de Febrero
Se Adjudica oferta por parte del Consejo Superior en sesión 29-12 del 22 de Marzo del 2012.	23 de Marzo
Se le comunica al dueño para la firma del contrato por parte de Asesoría Legal de la Dirección Ejecutiva	04 de Abril
Firma del contrato, e inicio del plazo para mejoras	18 de Abril
Recepción del local, no se finaliza ya que estaba pendiente las mejoras del baño de las personas usuarias y la instalación del aislante térmico	27 de Abril
Segunda Recepción del local, no se finaliza ya que aún estaba pendiente la instalación del aislante térmico	07 de Mayo
Tercera Recepción del local, la cual es satisfactoria	25 de Mayo
Traslado e inicio de funciones en local nuevo	07 de Junio



El proceso de contratación se continúa del año anterior, ya que al finalizar del 2011 se estaba en la fase de revisión de las ofertas.

Adicionalmente, la oficina ha incurrido en el gasto de instalar aires acondicionados y una recepción para mejorar las condiciones de trabajo de los compañeros.

Actividad	Fecha
<b>CARTAGO</b>	
Se está a la espera del análisis de ofertas del proceso pendiente del año 2011	09 de Enero
Se visitan los locales que ofertaron en el proceso del año 2011, conjuntamente con Servicios Generales ya que no tenían vehículo	11 de Enero
Dado la tardanza para cargar el presupuesto por parte del Ministerio de Hacienda y el Departamento de Financiero Contable en realizar la certificación de contenido presupuestario, se acuerda con la Proveduría indicarle la Subpartida, el programa y el IP donde se cargarán los gastos con el compromiso de remitir la certificación apenas se tenga	27 de Enero
Se nos comunica que el proceso se declara infructuoso por no cumplir técnicamente los oferentes, y se encuentra pendiente el informe de servicios generales.	20 Febrero
Se solicita a la Proveduría iniciar con un nuevo proceso, y se realizan búsquedas de nuevos locales	27 de Febrero
Se mantiene una reunión con la Administradora de Cartago, Servicios Generales y Salud Ocupacional para analizar un edificio que le ofrece al Juzgado de Tránsito donde podría darse un espacio	09 de Marzo
Se remite la Certificación Presupuestaria por parte de Financiero Contable e inmediatamente se reenvía a la Proveduría solicitada por la Administración Regional de Cartago	14 de Marzo
La Administración Regional nos informa que desiste del proceso ya que el Juzgado no cuenta con dinero para el 2013.	25 de Abril



La proveeduría solicita actualizar las certificaciones presupuestarias para el nuevo proceso	26 de Abril
Actividad	Fecha
CARTAGO	
Se sostiene una reunión con la Proveeduría y se acuerda no realizar un nuevo concurso aún, sino confeccionar un anuncio en un periódico para recabar oferentes y realizarse contrataciones directas por excepción si fuera posible	03 de Mayo
Se le envía correo al oferente del Juzgado para que analice la posibilidad de construir un edificio más pequeño para la OAPVD	08 de Mayo
Se recibe llamada de Rodolfo Feoli como un potencial oferente, por lo que por correo electrónico se le remite plan de necesidades del despacho y se les comenta del anuncio próximo a salir para que envíen la oferta.	11 de Mayo
Anuncio en el periódico La Nación de la cual se recibieron 2 oferentes, incluyendo la de don Rodolfo Feoli.	20 de Mayo
Se realiza visita a los locales ofertados, de los cuales únicamente el de don Rodolfo Feoli reunía las condiciones para ubicar un despacho judicial	14 de Junio
Servicios Generales remite informe del local, dando la vialidad técnica para iniciar un proceso de contratación directa por excepción	24 de Julio
Se solicita certificación presupuestaria	26 Julio
Se nos envía la certificación presupuestaria	06 de Agosto
Se remite solicitud inicial para el proceso de contratación directa a la proveeduría con toda la documentación y estudios	06 de Agosto
La Proveeduría solicita se converse con el oferente para que realice una rebaja en el precio	27 de Agosto
Se llama al dueño y se negocia una rebaja, misma que se documenta por correo electrónico que se remite al Departamento de Servicios Generales para que analice el nuevo precio	27 de Agosto
Servicios Generales indica que es el nuevo precio es razonable, correo que se remite inmediatamente a la Proveeduría	28 de Agosto



Se publica y envía al oferente el cartel de Contratación Directa por parte de la Proveeduría	24 de Setiembre
Actividad	Fecha
CARTAGO	
El oferente solicita aclaración a la proveeduría sobre aspectos de Telemática en el cartel	08 de Octubre
Se remite consulta a la sección de Telemática por parte de la proveeduría	09 de Octubre
Cierra recepción de Ofertas, ingresando en tiempo y forma la oferta de don Rodolfo Feoli	16 de Octubre
Se le consulta al Departamento de Servicios Generales sobre el informe técnico de la oferta presentada por el oferente en el cartel a lo cual indican ya se había remitido	31 de Octubre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso	05 de Noviembre
La proveeduría indica que no se han revisado los criterios técnicos del proceso	06 de Noviembre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso	20 de Noviembre
Se previene al dueño las mejoras que debe realizar, las cuales se indicaban en el informe realizado por servicios generales y remitido en la solicitud inicial, mismo que no se incluyo en el cartel	22 de Noviembre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso	28 de Noviembre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso	11 de Diciembre
La proveeduría indica que se encuentra a la espera de una respuesta de la sección de telemática sobre la aclaración y prevención contestada por el oferente.	12 de Diciembre
En el caso la adjudicación queda pendiente para el 2013, siendo que el proceso más expedito dado por el reglamento de contratación administrativa como es la contratación directa por excepción se ha tornado igual de lento y burocrático de un proceso ordinario; esto porque se duplico el trabajo previo de estudios e informes del Departamento de Servicios Generales en el análisis de la oferta inicial, siendo que al no incluirse en el cartel, se debió realizar una prevención al dueño y volver a analizar la oferta.	



Actividad	Fecha
<b>HEREDIA</b>	
Se está a la espera del análisis de ofertas del proceso pendiente del año 2011	09 de Enero
Se consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso de contratación	17 de Enero
Dado la tardanza para cargar el presupuesto por parte del Ministerio de Hacienda y el Departamento de Financiero Contable en realizar la certificación de contenido presupuestario, se acuerda con la Proveeduría indicarle la Subpartida, el programa y el IP donde se cargarán los gastos con el compromiso de remitir la certificación apenas se tenga	27 de Enero
Se nos comunica que el proceso se declara infructuoso por no cumplir técnicamente los oferentes, y se encuentra pendiente el informe de servicios generales.	20 Febrero
Se solicita a la Proveeduría iniciar con un nuevo proceso, y se realizan búsquedas de nuevos locales	27 de Febrero
Se le solicita ayuda a la administración regional para la búsqueda de nuevos locales y oferentes	17 de Abril
La administración envía dos posibles oferentes para ser contactados y visitar los locales, uno de ellos va participar en otro concurso para el juzgado de tránsito por lo que no se revisa; el otro se coordina visita para la empresa Herrera y Elizondo	25 de Abril
La proveeduría solicita actualizar las certificaciones presupuestarias para el nuevo proceso	26 de Abril
Se sostiene una reunión con la Proveeduría y se acuerda no realizar un nuevo concurso aún, sino confeccionar un anuncio en un periódico para recabar oferentes y realizarse contrataciones directas por excepción si fuera posible	03 de Mayo
Se le envía correo al oferente del Juzgado para que analice la posibilidad de construir un edificio más pequeño para la OAPVD	08 de Mayo



Actividad	Fecha
<b>HEREDIA</b>	
Se remite certificación presupuestaria para nuevo proceso	10 de Mayo
Anuncio en el periódico La Nación de la cual se recibieron 3 oferentes, incluyendo la de la Empresa Herrera y Elizondo.	20 de Mayo
Se realiza visita y recibe oferta de la Empresa Herrera y Elizondo el cual se adapta al programa de necesidades de la OAPVD.	23 de Mayo
Se realiza visita al local de la Señora Marcela Arguedas el cual no se adapta al programa de necesidades de la OAPVD; y el dueño desiste de realizar mejoras y ofertar el local	30 de Mayo
Se realiza visita al local del Señor Alexander González el cual no adapta al programa de necesidades de la OAPVD	30 de Mayo
Se recibe plano de oferta de la empresa Herrera y Elizondo para revisión	07 de Junio
Se recibe oferta de Alexander González	07 de Junio
Se remite diseños al departamento de servicios generales	13 de Junio
Se realiza visita al local de la Señora Marcela Arguedas el cual se adapta al programa de necesidades de la OAPVD; y el dueño desiste de realizar mejoras y ofertar el local ya que participara en el proceso del juzgado de tránsito	14 de Junio
Se realiza visita al local de la Empresa COOPEUNA el cual se adapta al programa de necesidades de la OAPVD.	14 de Junio
Se recibe oferta de la empresa COOPEUNA	22 de Junio
Se solicita certificación presupuestaria al departamento de financiero contable	03 de Julio
Se recibe la certificación presupuestaria	17 de Julio
Se analizan las opciones, y por igualdad de oportunidad se remite solicitud inicial de licitación abreviada para la zona de Heredia y se incluyen las	19 de Julio





ofertas recibidas e interesados	
---------------------------------	--



Actividad	Fecha
<b>HEREDIA</b>	
Se solicita aclaración sobre la solicitud inicial por parte de la proveeduría y se le contesta ese mismo día	09 de Agosto
Se consulta el estado del proceso e indicaron que se encontraba pendiente de firma en la Dirección Ejecutiva	13 de Setiembre
Se realiza visita al local del Señor Daniel Lacayo el cual se adapta al programa de necesidades de la OAPVD.	19 de Setiembre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso	02 de Octubre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso e indicaron que se encontraba pendiente de firma en Asesoría Legal	08 de Octubre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso	19 de Octubre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso e indicaron que se encontraba pendiente de envío a la Dirección Ejecutiva para que se de la orden de inicio, posiblemente el día siguiente a la consulta	22 de Octubre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso	29 de Octubre
Se le consulta a la proveeduría vía teléfono sobre el estado del proceso e indican que está a la espera de un visto bueno en Asesoría Legal para la publicación en la Gaceta	31 de Octubre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso e indican que se publicara el cartel en la Gaceta del 07 de Noviembre	05 de Noviembre
Publicación del Cartel de Licitación Abreviada	07 de Noviembre
Cierre de recepción de ofertas	5 de Diciembre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso y se nos dijo que se encuentra en espera de los criterios técnicos y el día siguiente se iba a enviar las 3 ofertas a la asesoría legal para el estudio	11 de Diciembre
En el caso la adjudicación queda pendiente para el 2013.	



Actividad	Fecha
<b>CORREDORES</b>	
Se está a la espera del análisis de ofertas del proceso pendiente del año 2011	09 de Enero
Se consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso de contratación	17 de Enero
Dado la tardanza para cargar el presupuesto por parte del Ministerio de Hacienda y el Departamento de Financiero Contable en realizar la certificación de contenido presupuestario, se acuerda con la Proveeduría indicarle la Subpartida, el programa y el IP donde se cargarán los gastos con el compromiso de remitir la certificación apenas se tenga	27 de Enero
Se nos comunica que el proceso se declara infructuoso por no participar ningún oferente.	20 Febrero
Se solicita a la Proveeduría iniciar con un nuevo proceso, y se realizan búsquedas de nuevos locales	27 de Febrero
Se le solicita ayuda a la administración regional para la búsqueda de nuevos locales y oferentes	Febrero
La administración envía un posible oferente quien había ofrecido la unidad médico legal pero esta lo considero pequeño para sus necesidades	29 de Marzo
Se visita el local ofertado a la unidad médico legal por el señor Lesmes Angulo y otro visto por los compañeros de la oficina regional antigua Funeraria	Primera Quincena de Febrero
Don Lesmes Angulo remite la oferta del local, y se le remite a la administración regional para que nos colaboren con el proceso.	25 de Abril
La proveeduría solicita actualizar las certificaciones presupuestarias para el nuevo proceso	26 de Abril
Se Solicita a Servicios Generales la visita para el informe técnico del local	30 de Abril



Actividad	Fecha
<b>CORREDORES</b>	
Se sostiene una reunión con la Proveduría y se acuerda no realizar un nuevo concurso aún, sino confeccionar un anuncio en un periódico para recabar oferentes y realizarse contrataciones directas por excepción si fuera posible	03 de Mayo
Se le envía correo al oferente del Juzgado para que analice la posibilidad de construir un edificio más pequeño para la OAPVD	08 de Mayo
Se remite certificación presupuestaria para nuevo proceso	10 de Mayo
Se consulta en servicios generales sobre la fecha posible para la inspección del local	15 de Mayo
Anuncio en el periódico La Nación de la cual se recibieron 3 oferentes, incluyendo la de la Empresa Herrera y Elizondo.	20 de Mayo
Se consulta en servicios generales sobre la fecha posible para la inspección del local	15 de Mayo
Se realiza visita junto con Salud Ocupacional, Seguridad y Servicios Generales	21 de Junio
Se solicita certificación presupuestaria al departamento de financiero contable	03 de Julio
Se recibe la certificación presupuestaria	17 de Julio
El dueño del local en coordinación con Servicios Generales realizan mejoras del diseño para adecuar la oferta a las necesidades, ya que es un local en planta libre sin construcciones internas	Junio y Julio
Se recibe informe de Servicios Generales donde se da por aprobado el local para una contratación directa por excepción	24 de Julio
Se remite solicitud inicial de contratación directa a la proveduría	26 de Julio



Actividad	Fecha
<b>CORREDORES</b>	
Publicación del Cartel	19 de Setiembre
Cierre de recepción de ofertas	10 de Octubre
Se le consulta a la proveeduría vía teléfono sobre el estado del proceso e indican que está a la espera de un criterio técnico de Servicios Generales	31 de Octubre
Se le consulta a Servicios Generales sobre el estado del proceso, y nos comunican que el informe ya se envió, contestación que se remitió de inmediato a la proveeduría	31 de Octubre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso	05 de Noviembre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso e indican que se encuentra en revisión de los criterios técnicos	12 de Noviembre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso	20 de Noviembre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso	28 de Noviembre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso y se nos dijo que se encuentra en espera de la contestación de las prevenciones y que se solicito una prórroga por parte del dueño para contestar la misma en esa semana.	11 de Diciembre
En el caso la adjudicación queda pendiente para el 2013, se ignora cuando se le realizo las prevenciones al dueño del local, pero el procedimiento fue muy similar a lo que sucedió con el local de Cartago, ya que el cartel se publica de manera general sin tomar en cuenta el informe previo de Servicios Generales.	



Actividad	Fecha
<b>SAN CARLOS</b>	
Búsqueda de locales en la zona, se visitaron 7 oferentes, pero de esos solo 3 eran aptos para el plan de necesidades y de estos solo 1 estaba en capacidad de realizar una oferta al Poder Judicial	17 de Enero
Se realiza una segunda búsqueda visitando 2 locales más, de los cuales ninguno cumpliría y estaría en las posibilidades de ofertarle al Poder Judicial	Enero a Marzo
Se solicita la visita al local ofertado por la Señora Ileana Ruiz	20 de Abril
Se coordina con la Administración Regional para revisar la solicitud inicial de contratación para la zona	24 de Abril
Se sostiene una reunión con la Proveduría y se acuerda no realizar un nuevo concurso aún, sino confeccionar un anuncio en un periódico para recabar oferentes y realizarse contrataciones directas por excepción si fuera posible	03 de Mayo
Servicios Generales solicita que previo a la visita se remita la oferta de la Señora Ileana Ruiz, misma que se les remite	09 de Mayo
Anuncio en el periódico La Nación de la cual se recibieron 1 oferentes.	20 de Mayo
Se consulta a Servicios Generales si existe fecha para la inspección al local de Ileana Ruiz y otro nuevo oferente y se nos indico que para el 28 de Mayo se podría realizar	21 de Mayo
El dueño del local desiste por cuanto sufre de una complicación médica y doña Ileana desiste por lo lento del proceso	28 de Mayo
Se realiza una segunda búsqueda visitando 3 locales más, de los cuales solo 1 cumpliría y estaría en las posibilidades de ofertarle al Poder Judicial	Junio y Julio
El señor Andy Córdoba presenta su oferta para evaluar el local que cumpliría eventualmente con las necesidades de la OAPVD	06 de Julio
Visita de inspección junto con Servicios Generales, Salud Ocupacional y Seguridad al local de don Andy Córdoba	31 de Julio



Se solicita la certificación presupuestaria a Financiero Contable	01 de Agosto
Se remite por Financiero Contable la certificación presupuestaria	07 de Agosto
Actividad	Fecha
SAN CARLOS	
Servicios Generales emite informe donde acepta el local para una contratación directa	06 de Setiembre
Se envía nota de solicitud inicial junto con documentación e informes para la contratación directa por excepción	17 de Setiembre
La proveeduría solicita aclaración sobre la nota de solicitud inicial	27 de Setiembre
Se contesta aclaración	02 de Octubre
Se consulta a la proveeduría estado del proceso y se nos informa que se le estará asignando a otro analista	08 de Octubre
Se consulta a la proveeduría estado del proceso y nos indican que el cartel se remite a revisión a la jefatura	19 de Octubre
Se remite a la jefatura con copia a la OAPVD el cartel elaborado para revisión	22 de Octubre
Se consulta a la proveeduría estado del proceso	29 de Octubre
Se consulta a la proveeduría estado del proceso vía teléfono y nos informan que aún se encuentra en revisión de la jefatura	31 de Octubre
Se consulta a la proveeduría estado del proceso y se encuentra en el mismo estado	5 de Noviembre
Se le consulta a la proveeduría sobre el estado del proceso e indican que se encuentra en revisión por parte de la jefatura	12 de Noviembre
Se consulta a la proveeduría estado del proceso y se encuentra en la Dirección Ejecutiva esperando visto bueno para publicación	28 de Noviembre
Se publica cartel	30 de Noviembre
Finaliza recepción de ofertas	21 de Diciembre
En el caso la adjudicación queda pendiente para el 2013, se ignora el estado último del proceso,	



ya que la apertura de ofertas fue cercano a la fecha de cierre del Poder Judicial, por lo que se asume no se han analizado las ofertas ni emitido los criterios técnicos.

Actividad	Fecha
<b>CONDominio DONADO POR EL ICD</b>	
Se ofrece por parte del Instituto contra Drogas una casa en condominio para utilizar como albergue temporal	Año 2011
Se realiza una visita con Arquitecto del Poder Judicial para definir estado del inmueble y la inversión a realizar por el Poder Judicial	21 de Mayo
Solicitud de plano arquitectónico del condominio, e indican deben de solicitarlo al administrador del condominio	23 de Mayo
Se estima que a Junio del 2012 la deuda en mantenimiento de la casa es de ¢5.723.720 por mantenimiento con una cuota de ¢80.000 al mes	26 de Mayo
Envío de copia del reglamento de condominio	31 de Mayo
Se consulta si se ha remitido el plano	13 de Junio
Se consulta si se ha remitido el plano	18 de Junio
Nos envía el ICD el plano en un CD, el cual se hace llegar copia a la arquitecta del Poder Judicial a cargo del informe	29 de Junio
Se consulto a Servicios Generales el estado del informe	20 de Julio
Se consulto por teléfono a Servicios Generales el estado del informe y nos indicaron que no ha podido realizar el mismo por tiempo y carga de trabajo	31 de Agosto
Se solicita a Servicios Generales se le de prioridad	06 de Setiembre
Se realiza una segunda visita por parte del Ingeniero Eléctrico del Poder Judicial para enriquecer el informe pendiente	26 de Octubre
Se remite el informe técnico donde estima ¢6.000.000 como costo aproximado de inversión para acondicionar el inmueble	01 de Noviembre
Esta opción se debe analizar con detenimiento, ya que aunque sea una donación, se debe incurrir en un gasto por parte del Poder Judicial para acondicionarla y darle el mantenimiento debido.	







Actividad	Fecha
<b>PISAV</b>	
<p>.Este local se le ha dado el mantenimiento y seguimiento sobre las condiciones generales del local, y se ha mejorado las condiciones de los funcionarios instalando una recepción nueva.</p> <p>Asimismo se está a la espera de la compra de un equipo de grabación y aire acondicionado para la cámara de Gessell.</p>	

Actividad	Fecha
<b>SEDE CENTRAL</b>	
<p>Este año se prorrogó de manera tácita el contrato de arrendamiento, siendo que se solicitaron mejoras al dueño ya que el edificio incumple con muchas condiciones de accesibilidad y espacios dignos para la atención de las personas usuarias; por lo que se busca un nuevo local en el I Circuito Judicial de San José.</p> <p>Además se diseñó un plan de evacuación para que todos los compañeros y compañeras tengan herramientas para estar a salvo en caso de una emergencia.</p>	



## **ANEXO N°. 2 Carta Iberoamericana de Derechos A Víctimas.**

### **I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

#### **I.I CONTEXTO DE LA PROPUESTA**

El acceso a la justicia es un derecho humano fundamental, tal y como lo reconocen los principales instrumentos internacionales sobre la materia y los marcos constitucionales de la Región. Hacer efectivo este derecho implica la obligación estatal de garantizar la existencia de un sistema judicial libre, independiente y eficaz, al que toda persona sin ningún tipo de discriminación, pueda acudir para exigir la reparación de sus derechos vulnerados. El acceso efectivo a la justicia requiere fundamentalmente, que las personas conozcan de los derechos que son titulares y sobre todo, cuenten con los mecanismos para exigirlos.

Las víctimas en general y de delitos en particular, cuentan hoy con distintos niveles de protección y apoyo, pero la realidad iberoamericana sigue evidenciando obstáculos para que accedan al sistema judicial y obtener de él una respuesta efectiva. El trato revictimizante que con frecuencia reciben, sumado a los retrasos injustificados en las investigaciones de los delitos, la no realización de pruebas claves para lograr la identificación de los responsables, la poca credibilidad hacia su testimonio, interrogatorios culpabilizadores, minimización de la gravedad de la agresión, así como la resistencia a conceder órdenes de protección, son ejemplo de ello. Hasta ahora, la participación y las necesidades de las víctimas no son consideradas de manera integral por los sistemas judiciales nacionales. A pesar de las importantes reformas procesales para la tutela de los derechos de las víctimas en el proceso penal, aún está lejos de garantizar un verdadero equilibrio entre las partes, con detrimento de los derechos de las víctimas de delitos y de



otras manifestaciones de violencia. La participación en el proceso judicial no puede convertirse en un factor adicional de vulnerabilidad para la víctima.

Sin duda, los hechos delictivos ocasionan una lesión a la sociedad, pero también tienen un efecto concreto en las personas y en sus familias. Por ende, reconocer tal situación a las víctimas, identificar y darle respuesta a sus necesidades, es un tema vinculado a los derechos fundamentales y forma parte de la construcción de una sociedad justa y equilibrada. La dignidad y el respeto de la víctima, igual que la de la persona acusada, debe respetarse y hacerse efectiva. Para lograr un verdadero equilibrio procesal de las partes, es indispensable un cambio de paradigma que permita diferenciar los intereses de la sociedad representados por el Ministerio Público; respecto de los intereses individuales de las víctimas de hechos ilícitos.

La vulnerabilidad, se convierte en una circunstancia común en las víctimas, sin embargo deben evidenciarse además, las condiciones de vulnerabilidad particulares que se derivan no solo de la situación de la persona sino también de la naturaleza o tipo del hecho sufrido, por lo que se debe otorgar un trato adecuado, en relación a esas diferencias. Existen víctimas de terrorismo, crimen organizado, accidentes de tránsito, y también víctimas en condición de particular vulnerabilidad, que pueden ser revictimizadas o intimidadas durante el proceso, tales como las niñas, niños y adolescentes, personas con capacidades especiales, las víctimas de delitos sexuales, violencia doméstica, explotación sexual de personas menores de edad, trata de personas, entre otros. Adicional a lo señalado, deben tomarse siempre en consideración las condiciones de edad, sexo, identidad de género, etnia, religión, orientación sexual, estado de salud, dificultades de comunicación, relación de dependencia con la persona acusada, de tal forma que pueda otorgárseles la protección y atención apropiadas. Desde un punto de vista ético-deontológico, toda víctima debe ser respetada de forma



integral, y sus particularidades especiales deben ser tomadas en cuenta para crear mecanismos que den respuestas a sus necesidades específicas.

Garantizar la asistencia jurídica, la representación efectiva, la participación real en los actos del proceso con eficacia sobre su desenvolvimiento y la posibilidad real de reparación del daño, constituye factores imprescindibles del acceso a la justicia. Las víctimas tienen un interés legítimo en que se haga justicia y deben ser oídas y convencidas en juicio. También tienen derecho a la reparación del daño sufrido y a recuperar su condición anterior al hecho delictivo. La finalidad, va más allá del aspecto económico, sin embargo, en la búsqueda de ese objetivo debe prevalecer su interés, garantizándole una decisión informada de los riesgos y beneficios, y que no vuelva a sufrir como consecuencia del proceso.

Es indispensable que el sistema procesal no atribuya al Ministerio Público la exclusividad en el ejercicio de la acción penal, sino que se reconozca también el derecho de la persona afectada por el delito a tener participación real y efectiva en el procedimiento penal, con altos poderes de eficacia sobre la pretensión punitiva a través de mecanismos como la acusación coadyuvante y en algunos casos independiente, y se le reconozca un margen importante de participación en los actos del proceso, para reforzar la actividad que despliega el Ministerio Público en la persecución de los delitos.

El reconocimiento efectivo de los derechos de las víctimas está íntimamente relacionado con la confiabilidad en el sistema de la administración de justicia. El respeto de los derechos de las víctimas, tiene un impacto directo en las estructuras socioeconómicas de los estados, mediante la disminución de los efectos negativos y costos generados por la delincuencia. La legitimación de los sistemas de justicia radica en su efectividad de coadyuvar una solución al conflicto social, no se trata de crear mecanismos que operen únicamente a nivel



cuantitativo, deben ser capaces de incorporar la visión cuantitativa y humana del proceso.

Lo anterior obliga a replantear los mecanismos de recopilación, monitoreo y análisis de la información vinculada con la tramitación de causas, de modo que se pueda conocer la situación real de las víctimas. Las estadísticas penales continúan enfocadas particularmente en los imputados, para lograr el equilibrio necesario, deben de visibilizarse datos como los grupos etarios de las víctimas, cuántas veces han sido victimizadas, si el sistema las ha revictimizado, números de recursos presentados en defensa de sus derechos, los plazos de duración en la tramitación de su proceso, los mecanismos de participación directa de las víctimas en el procedimiento penal, los resultados y la eficacia de los mismos, la posibilidad de acceso a atención especializada en oficinas de víctimas, y acceso a reparación del daño, entre otros.

Es imperativo que los Poderes Judiciales promuevan los cambios en las legislaciones para alcanzar estos fines, coordinen las acciones de política pública sistemática y articulada, incorporando a las organizaciones no gubernamentales y de la sociedad civil, de acuerdo al contexto nacional, para brindar o avanzar en el servicio integral que exige el reconocimiento de los derechos fundamentales de las víctimas.

Los Poderes Judiciales Iberoamericanos deben constituirse en Instituciones de fácil acceso, humanizadas, sensibilizadas y preocupadas por el mejoramiento continuo de los servicios que ofrecen; para que su intervención represente un camino efectivo en la restitución de los derechos violentados; se requiere para esto un cambio de paradigma de la administración de justicia.

## **I.II MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL**



En las últimas dos décadas, en la mayoría de los países iberoamericanos se han realizado importantes reformas a nivel procesal penal, definiendo un modelo acusatorio con el que se pretende redimensionar la posición de la víctima y de sus derechos. Las reformas buscan corregir el olvido en el que se encontraban las víctimas en los procesos penales.

A nivel internacional, desde una perspectiva de derechos humanos, los estados han promovido convenios y tratados internacionales buscando de forma directa o indirecta, el equilibrio que los ordenamientos jurídicos internos deben guardar entre la víctima y el victimario.

Dentro de los diversos instrumentos internacionales que tutelan derechos de las víctimas en general y del delito en particular, se pueden enunciar:

- ✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos, (Organización de las Naciones Unidas, 1948)
- ✓ Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1966)
- ✓ Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos (Asamblea General de Naciones Unidas, 1999)
- ✓ Convención Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, (Novena Conferencia Internacional Americana, 1948)
- ✓ Convención Americana sobre Derechos Humanos, (Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos, 1969)
- ✓ Convenio Europeo sobre Indemnización a las Víctimas de Delitos Violentos, (Consejo de Europa, 1983)
- ✓ Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o



Degradantes, (Organización de las Naciones Unidas, 1984)

- ✓ Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, Resolución 40-34 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, (Organización de las Naciones Unidas, 1985)
- ✓ Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia Penal, (Organización de las Naciones Unidas, 1992)
- ✓ La Resolución 1325, (Organización de las Naciones Unidas, Consejo de Seguridad, 2000)
- ✓ Estatuto de Roma, (Corte Penal Internacional, 2002)
- ✓ Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano, (VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia, 2002)
- ✓ Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, (XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, 2008)
- ✓ Las Guías de Santiago, (XVI Asamblea General Ordinaria de La Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, 2008)
- ✓ Convención sobre los derechos de los niños. (Organización de las Naciones Unidas, 1989).

Con el objetivo de conocer el grado de implementación de ésta normativa, en la Primera Reunión Preparatoria, celebrada en Asunción, Paraguay, en octubre del año 2010, se acordó incorporar el tema de los derechos de las víctimas como punto prioritario de la agenda de la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana. En primer término se elaboró un instrumento diagnóstico para conocer la realidad de los países participantes en la atención a víctimas de delito, visualizándose la diversidad en los tipos de abordaje, así como falencias en el reconocimiento efectivo de sus derechos dentro de los procesos judiciales.





Es en este sentido que surge la necesidad de generar un instrumento axiológico que permita un marco de referencia para todos los países integrantes de la Cumbre Judicial Iberoamericana, el cual pretende instrumentalizar y desarrollar las Cien Reglas de Brasilia de Acceso a la Justicia, en materia de víctimas en general y de delito en particular.

## II. CARTA IBEROAMERICANA DE DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

**RECONOCIENDO** que las víctimas, sus familias, las personas que figuran como testigos y aquellas que les prestan algún tipo de ayuda, se exponen injustamente a pérdidas, daños o perjuicios y que, adicionalmente, pueden sufrir de un trato inadecuado cuando acuden a los servicios o los procesos judiciales en tutela de sus derechos.

**EVIDENCIANDO** que la problemática que rodea la situación de las víctimas, así como la atención que se les brinda varía en función de las realidades y circunstancias propias en cada uno de los países de Iberoamérica.

**ESTABLECIENDO** que debe reconocerse que las víctimas no son un grupo homogéneo sino que lo son en función de situaciones específicas como los conflictos armados, el crimen organizado, la delincuencia común, personas desaparecidas y prácticas de tortura, el terrorismo, la trata y el comercio de personas, la violencia de género, entre otras. Todas esas situaciones, representan condiciones particulares y en consecuencia necesidades específicas para cada una de ellas.

**CONSIDERANDO** que desde el marco de los Derechos Humanos, los derechos de las víctimas deben hacerse efectivos con respeto de su dignidad, debiendo adoptarse las medidas apropiadas para garantizar su seguridad, su bienestar físico, psicológico e intimidad para ellas y sus familias.



**RECONOCIENDO** los avances y esfuerzos realizados por los países de la comunidad iberoamericana para implementar los derechos de las víctimas mediante normas legales, estructuras administrativas, judiciales y a través de la jurisprudencia.

**RECONOCIENDO** la necesidad de crear mecanismos efectivos de operativización de la función judicial en sus ámbitos del sector justicia y administrativos, así como la necesidad de definir acciones concretas que visibilicen los derechos de las víctimas y promuevan su abordaje integral, se presenta la siguiente carta:

## **CARTA IBEROAMERICANA DE DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS**

### **Artículo 1. OBJETIVO**

*La finalidad de la presente CARTA es garantizar y hacer efectivos los derechos de las víctimas de violencia y de delitos en particular en todo tipo de procesos judiciales de manera integral durante todos los estadios del proceso y la reparación del daño causado; sin discriminación de ningún tipo, en todos sus contactos con cualquier autoridad pública, servicio de apoyo a las víctimas o servicio de justicia. Con pleno respeto a los sistemas jurídicos y las legislaciones nacionales.*

### **Artículo 2. DEFINICIÓN DE VÍCTIMA**

*Para todos los efectos de la presente CARTA, se entenderá por víctima, a toda persona física que haya sido indiciariamente afectada en sus derechos por una conducta delictiva, particularmente aquellas que hayan sufrido violencia ocasionada por una acción u omisión que constituya infracción penal o hecho*



ilícito, sea física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. Se considerarán víctimas los pueblos indígenas lesionados por éstas mismas conductas. También podrá incluir a la familia inmediata o las personas que están a cargo de la víctima directa.

### **Artículo 3. DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA**

*Las víctimas tienen derecho a que los Estados tengan una política articulada, integral y sostenible de acceso a la justicia que tome en cuenta sus diferencias e identidad cultural, eliminando todo tipo de práctica discriminatoria, que proporcione procedimientos judiciales y administrativos, que consideren las necesidades de las víctimas. Estos servicios deben ser oportunos, expeditos, accesibles y gratuitos.*

*Además del acceso individual a la justicia, los sistemas judiciales procurarán establecer los procedimientos o las reformas legales correspondientes, para que grupos de víctimas puedan presentar demandas de reparación y obtenerla, según proceda.*

**Como parte del Derecho de Acceso a la Justicia, se reconocen los siguientes derechos:**

#### **3.1 DERECHO DE TUTELA JUDICIAL EFECTIVA**

*El acceso a la justicia comprende la tutela judicial efectiva, entendida ésta como la posibilidad de reclamar ante los órganos jurisdiccionales la apertura de un proceso sin obstáculos procesales, obteniendo una sentencia de fondo motivada y fundada en un tiempo razonable, garantizando la ejecutoriedad del fallo.*

#### **3.2 DERECHO DE PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO**



*La víctima tiene derecho a participar activamente en todas las etapas del proceso, por lo que se le debe garantizar ser escuchada, impugnar ante la autoridad judicial las omisiones de la investigación de los delitos, interponer los recursos contra las resoluciones que menoscaben sus derechos, particularmente aquellas que pongan fin al proceso, participar en las audiencias de fijación y modificación de las medidas privativas de libertad, facilitar elementos de prueba, así como recibir información sobre la liberación del autor del delito.*

*Asimismo en la fase de ejecución de la sentencia, la víctima tiene derecho a ser informada de las condiciones de cumplimiento de la pena y participar en las audiencias donde se modifique la misma.*

### **3.3. DERECHO DE EJERCER LA ACCIÓN PENAL.**

En particular se le reconoce a la víctima el derecho de ejercer la acción penal de manera que pueda constituirse en acusadora. También podrá coadyuvar con el Ministerio Público para perseguir los delitos ante los Tribunales de Justicia, con plena capacidad de parte.

Asimismo se le debe reconocer el derecho de perseguir los delitos que el Ministerio Público deje de perseguir en los casos en que se haya aplicado criterios de oportunidad en el ejercicio de la acción penal, salvo casos de delincuencia organizada, siempre y cuando se le indemnice el daño.

### **3.4 DERECHO A LA CONCENTRACIÓN DE ACTOS JUDICIALES**



*La administración de justicia buscará agilizar los procesos judiciales de modo que la respuesta a la víctima se brinde en el menor tiempo posible, evitando comparecencias innecesarias, de tal manera que la víctima solamente deberá acudir cuando resulte estrictamente necesario conforme a la normativa jurídica. Se procurará la concentración en el mismo día de la práctica de las diversas actuaciones en las que deba participar la misma persona.*

#### **Artículo 4. DERECHO DE INFORMACIÓN Y DERECHO A ENTENDER Y SER ENTENDIDA**

*Se debe garantizar que las víctimas reciban información suficiente, en términos sencillos y comprensibles, para que puedan ejercer durante el proceso, de manera efectiva, todos sus derechos y tomar decisiones informadas.*

*Para estos efectos deberán ser consideradas las necesidades específicas de las diferentes víctimas tomando en consideración situaciones tales como el grado de alfabetización, limitaciones visuales, limitaciones auditivas, necesidad de traductores en lenguaje de señas, traducción a idiomas indígenas autóctonas, traducción a lenguaje extranjero y comunicación de la información acorde con la edad y el nivel maduracional y situación emocional.*

#### **4.1 DERECHO A LA INFORMACIÓN**

*La víctima debe ser informada de manera comprensible sobre sus derechos y de las actividades que debe realizar para ejercerlos a lo largo del proceso judicial, de modo que cuente con la información necesaria para la toma de las decisiones garantizando el efectivo acceso a la justicia.*

#### **4.2 DERECHO A MEDIOS GRATUITOS PARA FACILITAR LA INFORMACIÓN**



*Las resoluciones judiciales deberán ser puestas en conocimientos de las víctimas de acuerdo a sus necesidades para garantizar la correcta comprensión de las mismas, aun cuando para ello se requiera de peritajes culturales, personas intérprete o traductoras y mecanismos de impresión en braille, entre otros. Estos medios para el ejercicio efectivo de derechos, deberán ser gratuitos y de acuerdo con las necesidades de las víctimas y de su papel en el proceso. En los procesos orales deberán tomarse las previsiones para que las víctimas tengan un efectivo acceso a la información.*

#### **4.3 DERECHO A ENTENDER Y SER ENTENDIDA**

*La Administración de Justicia adoptará medidas para garantizar que las víctimas entiendan perfectamente y puedan ser entendidas durante toda interacción que mantengan con las autoridades públicas en los procesos judiciales, incluido el caso de que sean dichas autoridades las que faciliten la información.*

#### **4.4 DERECHO DE SER OÍDA**

*La Administración de Justicia deberá garantizar a la víctima la posibilidad de ser oída y ofrecer elementos de prueba pertinentes durante las actuaciones procesales.*

### **5.- DERECHO A INTERVENIR EN FORMA DIRECTA EN LOS MECANISMOS DE CONCILIACIÓN, ACUERDOS REPARATORIOS Y TERMINACION ANTICIPADA DEL PROCESO.**

*El Sistema de Administración de Justicia debe garantizar el derecho de la víctima de intervenir en forma real y efectiva en los procesos de conciliación, acuerdos reparatorios, terminación anticipada del proceso y alternativas de justicia restaurativa, mediante mecanismos que respeten sus derechos en forma*



equilibrada, procurando que los intereses de las víctimas sean adecuadamente atendidos.

## **Artículo 6. DERECHO A UN TRATO DIGNO**

*La víctima tiene derecho a ser atendida con respeto, privacidad y dignidad, evitando su revictimización deberán garantizar que las víctimas no sean objetos de malos tratos por parte del personal que las atienda. Constituye una finalidad prioritaria eliminar todas aquellas situaciones que debiliten o dificulten el ejercicio de los derechos de las víctimas en los proceso judiciales.*

### **6.1 DERECHO A LA IGUALDAD DE TRATO EN EL PROCESO**

*Es deber de la administración de justicia propiciar un equilibrio entre el respeto a los derechos de las víctimas y el de las otras partes intervinientes en los proceso judiciales.*

### **6.2 DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN**

*La víctima tiene derecho a que se consideren sus necesidades especiales, tanto físicas, emocionales, sensoriales o mentales, así como las diferencias sociales, identidad cultural, étnicas, religiosas, de género, entre otras.*

## **Artículo 7. DERECHO A LA ASISTENCIA Y ACCESO A LOS SERVICIOS DE APOYO A VÍCTIMAS**

*El Sistema de Administración de Justicia debe garantizar que las víctimas tengan acceso a servicios de apoyo que les informen y asesoren, de manera gratuita, ofreciendo contención emocional, psicológica y social. El acceso a estos servicios deberá ser desde el inicio del proceso judicial y durante todas las etapas del mismo.*



### **7.1 DERECHO A REPRESENTACIÓN LEGAL GRATUITA**

*La víctima tiene derecho a asesoría y representación legal gratuita, a lo largo de todo el proceso judicial, de conformidad con las legislaciones nacionales, siempre que se demuestre que no cuenta con los medios económicos para costearlo.*

### **7.2 DERECHO DE ASISTENCIA MÉDICA**

*La víctima tiene derecho a recibir, en forma inmediata y gratuita, la asistencia médica, particularmente el suministro de los medicamentos para impedir transmisión de VIH-SIDA, cuando se trate de víctimas de violencia sexual; con la finalidad de que se contribuya a su recuperación y se le ayude a sobrellevar las secuelas del delito y la tensión del proceso judicial.*

*Con el objetivo de lograr la atención integral se realizarán las relaciones de colaboración con instituciones estatales y no estatales en procura de la prestación del servicio médico y que éste se otorgue de manera concentrada e inmediata.*

### **7.3 DERECHO AL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

*La víctima tiene derecho a dar su consentimiento informado sobre su participación en los exámenes o pericias, así como en las medidas de asistencia que se le recomienden. Tiene derecho a que se le expliquen sus alcances y a contar con la presencia de una persona de su confianza.*

### **7.4 SEGUIMIENTO**

*Deben existir y propiciarse una continua comunicación de las víctimas con quienes brindan los servicios de asistencia y protección, con la finalidad de empoderarlas*





para enfrentar el proceso judicial. Esto, sin perjuicio de las obligaciones que la legislación interna establezca a los distintos operadores de justicia.

## **Artículo 8. DERECHO A LA PROTECCIÓN**

*El efectivo reconocimiento y respeto de los derechos de las víctimas, específicamente su vida, integridad física, dignidad, propiedad, vida privada y familiar deben protegerse al mismo tiempo que se garantizan los derechos fundamentales de otras partes intervinientes.*

*Las administraciones de justicia deberán garantizar los mecanismos efectivos para que la víctima sea protegida de toda nueva victimización proveniente del autor del ilícito o de terceras personas que actúen de común acuerdo con éste. La víctima tiene derecho a no ser objeto de nuevas agresiones, intimidaciones o amenazas durante todas las etapas del proceso judicial.*

### **8.1 DERECHO DE PROTECCIÓN**

*La víctima tiene derecho a estar libre de intimidación, acoso y abuso durante todo el proceso judicial. Los sistemas de administración de justicia velarán por el cumplimiento efectivo de estos derechos, adoptando las medidas necesarias cuando la persona vea amenazada su integridad física, mismas que pueden variar según la etapa del proceso penal en el que se encuentra.*

*De ser necesaria la medida de protección incluirá a la familia inmediata o las personas que están a cargo de la víctima directa, cuando estos sean objetos de la amenaza.*

*Las causas donde existen personas sometidas a los programas de protección deberán ser tramitadas y resueltas de forma expedita, de modo que se pueda minimizar el riesgo en que se encuentran las personas protegidas.*

### **8.2 DERECHO DE PROTECCIÓN A LA INTIMIDAD Y A LA PRIVACIDAD**



La administración de justicia velará para que la imagen e intimidad de la víctima sea respetada, evitando la divulgación de la información contenida en los procesos judiciales que pueda violentarla. En el caso de víctimas menores de edad queda prohibida la publicación del nombre o cualquier dato personal que permita identificarlas, salvo autorización judicial fundada en razones de seguridad pública.

## **Artículo 9. DERECHO A LA REPARACIÓN**

Las víctimas tienen derecho a una justicia reparadora, que tiene como prioridad satisfacer sus intereses y necesidades, reparar el perjuicio que se le haya causado e impedir que se le siga haciendo daño en el futuro. Debe informársele de los riesgos y beneficios de esas actuaciones, para que opere un efectivo consentimiento informado. Los procesos reparadores deberán tomar en consideración las características y necesidades particulares de las víctimas y las condiciones de vulnerabilidad adicionales que les afecten.

Así mismo, tienen derecho a recibir abordajes y respuestas restaurativas en todas las etapas de los procesos judiciales, como medio para alcanzar la reparación del conflicto social causado, así como se le faciliten los procesos de reintegración y sanación una vez finalizado este.

### **9.1 DERECHO DE INDEMNIZACIÓN**

La víctima tiene derecho a la indemnización económica por los daños y perjuicios ocasionados con el delito o hecho ilícito y ha de ser proporcional a la gravedad de las circunstancias y al daño sufrido.

El Sistema de Administración de Justicia procurará que el Estado disponga de los fondos para la indemnización de las víctimas, cuando el responsable del delito no



*dispone de recursos financieros necesarios o no se ha podido identificar o procesar al autor del hecho.*

## **9.2 DERECHO DE RESTITUCIÓN**

*Siempre que sea posible, se ha de devolver a la víctima a la situación anterior a la violación de sus derechos. La restitución comprende, según corresponda, el restablecimiento de la libertad, el disfrute de los derechos humanos, la identidad, la vida familiar y la ciudadanía, el regreso a su lugar de residencia y la devolución de sus bienes.*

## **9.3 DERECHO DE EJECUCIÓN**

*La víctima tiene derecho a contar con procedimientos ágiles, oportunos y eficaces para la ejecución de las sentencias en materia de reparación de daños.*

## **Artículo 10. DERECHO A LA ASOCIACIÓN**

*El Sistema de Administración de Justicia reconoce la facultad de las víctimas para asociarse en defensa de sus derechos y formar grupos, asociaciones u organizaciones con el objetivo de auxiliar y apoyar a todas las víctimas de violencia en los procesos judiciales.*

## **Artículo 11. LA VÍCTIMA TIENE DERECHO A LA VERDAD, A LA JUSTICIA Y A LA REPARACIÓN.**

*La víctima tiene derecho, en particular, a que los hechos ilícitos ejecutados en su contra sean debidamente investigados, y si existen las bases probatorias suficientes, también tiene el derecho a que los presuntos responsables sean juzgados en los tribunales conforme a la ley.*

## **Artículo 12. DERECHO A UN RECURSO HUMANO CAPACITADO**



*El Sistema de Administración de Justicia definirá un perfil para la contratación de los funcionarios y funcionarias que garantice el trato digno y respetuoso a las víctimas. Además procurará la formación y la capacitación continua del personal para su atención.*

### **Artículo 13. DERECHO A UNA ESTRUCTURA ACCESIBLE**

*El Sistema de Administración de Justicia implementará una infraestructura cómoda, accesible, segura, tranquila que contribuya a mitigar o evitar la tensión y angustia emocional, evitando en lo posible la coincidencia de la víctima y el victimario en dependencias judiciales, procurando reunir en el mismo espacio físico los servicios requeridos por las víctimas para facilitarle el acceso a la justicia. Se deberán considerar siempre las necesidades de las diferentes víctimas, en razón de su edad, así como respecto de algún tipo de discapacidad visual, de movilización; entre otros.*