

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

MINISTERIO PÚBLICO



INFORME DE RENDICIÓN DE LABORES

2014

MAYO 2015

Índice

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	ANTECEDENTES	4
III.	VISIÓN, MISIÓN Y VALORES COMPARTIDOS DEL PROGRAMA 950.....	6
3.1	MISIÓN.....	6
3.2	VISIÓN.....	6
3.3	VALORES COMPARTIDOS.....	7
IV.	BALANCE DE LA GESTIÓN	8
4.1	PRINCIPALES LOGROS Y ACCIONES	8
4.1.1	Atención a Población Indígena	8
4.1.2	Cierres relevantes en el Programa de Protección	9
4.1.3	Acompañamiento a diligencias judiciales.....	10
4.1.4	Visitas Domiciliarias	11
4.1.5	Datos de cierre relevantes en el Programa de Atención.....	12
4.1.6	Estudios de seguridad.....	13
4.1.7	Proceso de regionalización de la UPROV.....	15
4.1.8	Proceso de planificación estratégica del Programa 950 Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos 15	
4.1.9	Organización Congreso Nacional e Internacional de Victimología	16
4.2	MEJORAS A LOS PROCESOS.....	18
4.2.1	Abordaje y atención de “casos anaranjados”.....	18
4.2.2	Instrumento de Referencia ambos programas.....	19
4.2.3	Estrategia para mejorar la asistencia a las citas.....	19
4.2.4	Diseño de guías de abordaje psicoterapéutico.....	19
4.2.5	Control ayudas económicas por delito.....	19
4.2.6	Actualización Protocolos de los Programas de la OAPVD.....	20
4.3	DILIGENCIAS REALIZADAS POR MEDIO DEL SISTEMA DE VIDEO CONFERENCIA.....	21
4.4	ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN.....	22
4.4.1	Capacitación impartida a cargo de la OAPVD.....	22
4.4.2	Capacitación recibida por la UPROV.....	24
V.	DATOS ESTADÍSTICOS	25
5.1	DATOS GENERALES.....	25
5.2	DATOS POBLACIONES EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD	30
VI.	GESTIÓN FINANCIERA PRESUPUESTARIA	33
6.1	EJECUCIÓN RECURSOS DESTINADOS PARA SERVICIOS Y ARTÍCULOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA 950 SERVICIOS DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS.....	33

6.1.1	Comportamiento histórico del presupuesto Programa 950.....	33
6.1.2	Ejecución de los recursos económicos de la OAPVD.....	34
6.1.3	Ayudas Económicas Oficina de Atención de Protección a la Víctima.....	35
VII.	PROYECTOS EN MARCHA	39
7.1	PROYECTO MADRINAS OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA. PISAV PAVAS Y SEDE CENTRAL.....	39
7.2	INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL DIRIGIDA A HOMBRES CON PROBLEMAS PARA EL MANEJO DEL PODER Y CONTROL, COMO UN MECANISMO DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS DE LA LEY DE PENALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES (HOMBRES EN CONSTRUCCIÓN).....	40
7.3	ATENCIÓN INMEDIATA Y APLICACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS, ACOMPAÑAMIENTOS A DILIGENCIAS JUDICIALES PARA PERSONAS VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE DELITOS.....	41
7.4	UNIDAD DE APOYO A MEDIDAS EXTRAPROCESALES Y DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS.....	41
7.5	REDISEÑO DE PROCESOS EN OAPVD ELECTRÓNICAS.....	42
7.6	PLATAFORMA INTEGRADA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS (PISAV)	43
7.6.1	Logros.....	44
7.6.2	Principales datos estadísticos.....	47
7.6.3	Otras acciones en proceso.....	47

I. INTRODUCCIÓN

La obligación de rendir cuentas, además de ser un mandato legal de acuerdo con el artículo 11 de nuestra Constitución Política, representa un acto de transparencia para todos(as) los(as) funcionarios(as) públicos(as) que administran fondos públicos. También constituye una necesidad ineludible para garantizar la participación institucional y efectiva de las personas usuarias de los servicios que brinda la Oficina de Atención y Protección a la Víctima en adelante (O.A.P.V.D), así como la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos del Organismo de Investigación Judicial, en adelante (U.P.R.O.V), las cuales conforman el Programa 950 denominado “Atención a Víctimas y Testigos”.

Este proceso debe convertirse en una retribución a la confianza otorgada a las instituciones públicas por parte de la ciudadanía y, a su vez, en un llamado frente a la necesidad de fortalecer y mejorar la gestión, con fundamento en los deberes y obligaciones que demanda la Ley 8720, “Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal”.

Es por ello que se ha preparado el “Informe de labores 2014”, 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, 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 a las víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal.

II. ANTECEDENTES

Pese a que este informe debe reflejar la labor realizada en el periodo 2014, no se puede dejar de reflexionar que la presentación de este informe se realiza en el 2015, año en que la oficina cumple los 15 años de existencia, que por acuerdo de Consejo Superior en el acta número 095-99 de 30 de noviembre de 1999, inició labores en el año 2000, denominándose “*Unidad de Información y Orientación a la Víctima*”, resultando que uno de sus objetivos siempre ha sido el de minimizar la revictimización o victimización

secundaria de las personas objeto 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 virtud de lo anterior, en el año 2000 la Oficina inició como un plan piloto, por un período de 6 meses, en el cual se debía analizar la conveniencia o no de ésta oficina, siendo que al día de hoy se ha demostrado que es una necesidad, concretándose como un derecho de las víctimas el contar con una oficina que pueda brindarle los servicios de Atención y también de Protección.

En el 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 inició en la Oficina de Atención y Protección a las Víctimas del Delito en adelante (OAPVD), un proceso de fortalecimiento de personal profesional y de apoyo, para el 2010, se contaba con un total de 95 plazas, mientras que para el 2014 la cantidad se incrementó a 127 plazas y para el 2015 se aprobaron 19 nuevas, razón por la cual la oficina estará integrada por 146 servidores(as).

Por otra parte en el 2012 la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos, en adelante (UPROV), que también se incorporó al Programa 950, denominado “*Servicios de Atención a Víctimas y Testigos*”, se encuentra conformada por 64 funcionarios (as).

Este proceso ha permitido ampliar la cobertura de los servicios que brinda la OAPVD, conformando equipos técnicos completos en algunas oficinas del país, tal como lo estipula dicha normativa, de modo tal que se garantice la asistencia y atención interdisciplinaria que requieren las víctimas de delitos en los programas de atención y protección, lo que asociado a con la incorporación de los agentes de Protección en oficinas regionales de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos, (UPROV) permitirá sin duda un servicio más accesible y oportuno con una disminución considerable en los tiempos de respuesta.

III. VISIÓN, MISIÓN y VALORES COMPARTIDOS DEL PROGRAMA 950

Dentro del proceso de planificación estratégica que ha impulsado el Poder Judicial en sus distintos ámbitos, en el cual ha participado el Ministerio Público y con la finalidad de ofrecer un servicio acorde con la ideología del Poder Judicial, en este apartado se describe la Misión, Visión y Valores Compartidos del Programa 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos”,

La Misión constituye la razón de ser de la entidad, su fin o propósito fundamental es una declaración que le da el carácter constitutivo a la organización y a sus acciones, estableciendo un mandato con el que se fijan los propósitos fines y límites de la organización.

3.1 MISIÓN

“Brindar a las víctimas, testigos y otras personas intervinientes en el proceso penal, un servicio de atención y protección que garantice sus derechos por medio de un abordaje interdisciplinario y recurso humano comprometido”

La Visión es una expresión de cómo quiere llegar a ser la entidad en un determinado momento. Deben quedar reflejados los valores y principios de la organización que orientan y delimitan el marco de sus acciones y contener aspectos que permitan a los ciudadanos identificar qué pueden esperar de la entidad.

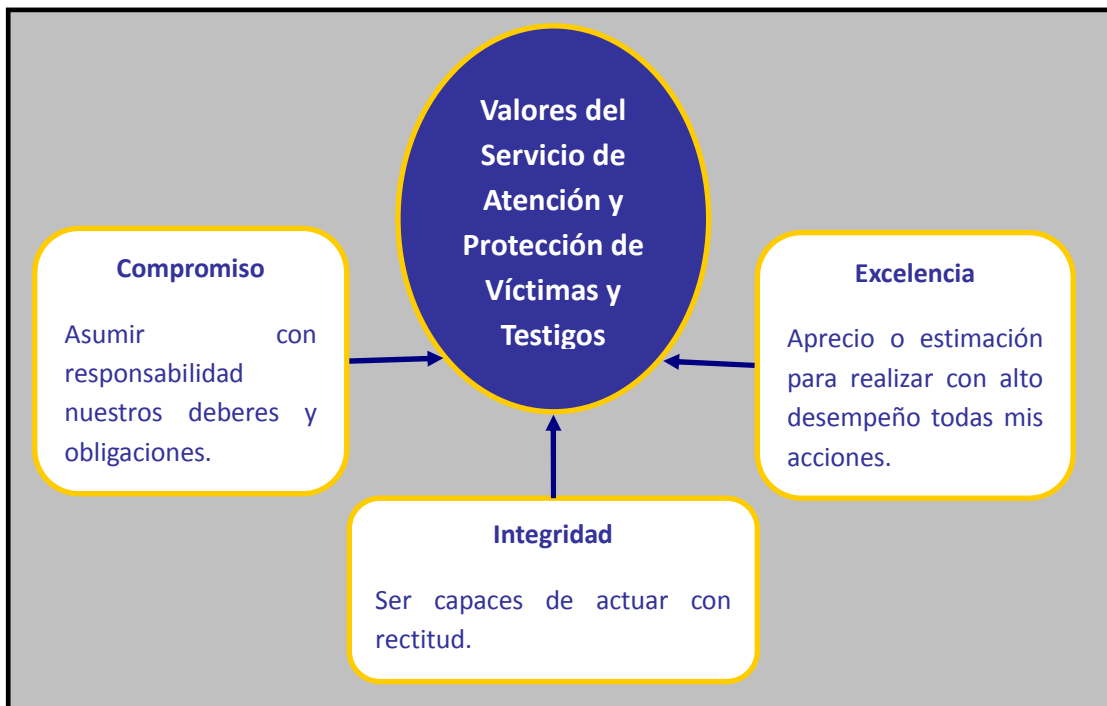
3.2 VISIÓN

“Ser el servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos, reconocido a nivel nacional, que rinda protección, orientación, asesoramiento y acompañamiento a las personas usuarias en los procesos penales; con el apoyo de recursos tecnológicos idóneos, infraestructura accesible, recurso humano caracterizado por los valores compartidos, apoyados en alianzas estratégicas.”

3.3 VALORES COMPARTIDOS

Los valores compartidos se definen como elementos fundamentales que rigen la conducta. En ese sentido, son las creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con otras personas y con el mundo, desde los que se construye la convivencia, a la vez que la posibilitan a través de los actos de las personas.

Con estas consideraciones, se presenta el conjunto de valores establecidos para el Programa 950 Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos.



IV. BALANCE DE LA GESTIÓN

4.1 PRINCIPALES LOGROS Y ACCIONES

En el siguiente apartado se expone un balance resumido de la gestión de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima que abarca los dos programas a cargo, así como las acciones y resultados relevantes obtenidos durante el período 2014.

4.1.1 *Atención a Población Indígena*

Se han impartido talleres socioeducativos a las diferentes poblaciones indígenas independientemente del ciclo vital en que se encuentren, los cuales se llevan a cabo en las diferentes comunidades, centros educativos y centros de reunión que suelen visitar los lugareños, cuya convocatoria se realiza a través de los líderes comunales.

Estas actividades están a cargo de las y los profesionales en trabajo social, quienes desarrollan temas específicos como lo son: Violencia doméstica (tipos de violencia, ciclo, relaciones de poder), masculinidad (roles de género y procesos de socialización), delitos sexuales (prevención, aspectos psicológicos, traumas y conflictos que se presentan a nivel familiar y social.), acceso a la justicia (lugares donde se puede acudir). Asimismo, se brinda información con respecto a los alcances de la Oficina de Atención y Protección a Víctimas.

La atención de la población indígena a través de esta metodología ha permitido un mejor conocimiento de los derechos como víctimas, mayor información sobre las instancias a las que pueden acudir, se logra sensibilizar a la población sobre los temas desarrollados. Además, se logran identificar, abordar y empoderar casos con respecto a los tipos de delitos desarrollados y se explora sobre posibles casos en riesgo para ofrecer la protección que se requiera.

En el 2014, se realizaron 5 giras y se visitaron 9 comunidades para impartir esos talleres en los siguientes lugares: Alto Conte, Altos de San Antonio, Alto Laguna, Alto y Bajo Chirripó, Calabra, Curré, Nairi y Zapatón.

Sin embargo, las visitas a zonas indígenas son frecuentes por parte de la OAPVD, no sólo para impartir esos talleres socioeducativos, sino también porque durante el año 2014, se atendieron 129 personas indígenas en ambos programas, a quienes se les realizó valoraciones de riesgo en sus comunidades, que en su mayoría son de difícil acceso y han requerido muchas horas de recorrido en vehículo, caminando e inclusive coordinaciones para el ingreso por aire con la Sección de Vigilancia Aérea del Ministerio de Seguridad Pública.

De esta manera se lograron realizar visitas domiciliarias, asesorías legales, terapias psicológicas, coordinación con otras dependencias, comunicaciones judiciales, traslados, acompañamientos a juicios, audiencias y atenciones médicas, entre otras.

4.1.2 Cierres relevantes en el Programa de Protección

La ley 8720 de Protección a Víctimas y Testigos, señala en el artículo 12 inciso d) como una causal de exclusión, la desaparición del riesgo. Por tratarse de un factor de especial trascendencia para el quehacer de la oficina y la prestación del servicio, se han establecido estrategias que permitan disminuir el riesgo en las víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes, como consecuencia de su participación en el proceso penal.

Esta causal está asociada a la efectividad del plan de protección y a la existencia de otras circunstancias propias del proceso penal que contribuyen a la culminación exitosa del expediente de protección. En el 2014, un total de 570 casos fueron cerrados por este motivo, lo que equivale a un 9 % del total de casos referidos a ese programa.

Es importante señalar que por tratarse de un programa voluntario, a pesar de la recomendación de los equipos técnicos, existe un porcentaje de casos en que las personas valoradas no aceptaron ingresar a éste, procediéndose a cerrar el caso desde el punto de vista estadístico. La variable “archivo administrativo”, representó en el 2014, el 34% del total de casos cerrados. Sin embargo, si se excluye esta variable del total de casos referidos, el porcentaje aumenta a un 13%, lo que supera las expectativas contenidas en el “Plan Anual Operativo 2014” de la oficina, el cual se fijó en un 11%.

Existen otros motivos de cierre que como se indicó dependen de algunas circunstancias ajenas a labor realizada por la OAPVD, unas que son atribuibles a la persona usuaria, como los incumplimientos a las obligaciones o deberes, negativa a colaborar, conductas que contravengan las medidas, la falta de interés y la renuncia voluntaria. En el 2014, estos motivos equivalen al 13% del total de casos cerrados.

Existen otras causales que están relacionadas con el proceso penal como lo son, la desestimación, el sobreseimiento y el archivo fiscal, que representaron el 9% del total de cierres del programa.

4.1.3 Acompañamiento a diligencias judiciales

Por la naturaleza del servicio, es necesario en muchos casos acompañar a las personas víctimas y testigos a diferentes diligencias judiciales. En el 2014, se contabilizaron un total de 2.572 acompañamientos, de los cuales el mayor porcentaje se concentra en “Atención en crisis” que representa el 45%. Los otros acompañamientos que tiene relevancia relativa son los que se clasifican en la categoría “Otros” (acompañamientos a juicios, lecturas del “por tanto”) con un 14.5 %.

Seguidamente destacan los acompañamientos a otras instituciones, interponer denuncia y audiencias preliminares, con un 11%, 7% y 6% del total realizados.

Del mismo modo, la OAPVD acompañó a 261 víctimas a debate a nivel nacional. De estos acompañamientos, en el 82% se obtuvo una sentencia condenatoria y en el 18% una sentencia absolutoria, según se refleja en el siguiente cuadro.

Cuadro No.1
Resultados de los debates según acompañamientos a la víctima
2014

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

Fuente: Informes estadísticos. OAPVD. 2014

4.1.4 Visitas Domiciliarias

Cuando las personas destinatarias de la ley tienen una discapacidad física o son adultas mayores, los profesionales de la oficina se desplazan hasta su lugar de residencia, centros hospitalarios, u otras alternativas de protección.

En la medida de lo posible, asisten los y las profesionales de las cuatro disciplinas (Trabajo Social, Psicología, Derecho y Criminología), para darle la atención en las cuatro áreas. Si la zona es considerada de riesgo, estos(as) profesionales se hacen acompañar por personal de la UPROV o se traslada la víctima de su casa a la oficina y una vez concluidas las labores de atención y seguimiento se traslada de nuevo al lugar de residencia.

Según los registros estadísticos, en el 2014, se realizaron un total de 2.545 visitas domiciliarias, con ello, la oficina cumple con las disposiciones institucionales que procuran un acceso de los servicios para aquellas personas usuarias que tengan una situación o condición especial que les impida acudir a las oficinas del Poder Judicial.

4.1.5 Datos de cierre relevantes en el Programa de Atención.

En el Programa de Atención existen datos importantes que reflejan su efectividad, como por ejemplo, el “Fin de la intervención profesional”, en este caso la persona referida recibió todos los servicios solicitados y requeridos. Del total de expedientes finalizados, 1.037 corresponden a este motivo, lo que equivale a un 13%.

Otros motivos importantes de cierre están relacionados con la “No localización de la víctima” y el “Traslado a otra oficina”. En el primer caso se trata de una alerta, razón por la cual se agotan varias alternativas como, enviar una cita a la Oficina de Comunicaciones Judiciales para su localización, si esta es negativa, se solicita a la Unidad de Protección a Víctimas, una verificación de domicilio que incluye la consulta a “fuentes abiertas” para proceder con su localización. El año anterior, por este motivo se finalizaron 769 casos, lo que equivale al 9.6%.

En el segundo caso, obedece a un tema de acceso a la justicia y el enfoque geográfico que aplica a la oficina, donde la persona usuaria tiene el derecho a elegir en qué sede desea ser atendida, en razón de sus circunstancias, por ello, en 343 casos, el asunto se trasladó de una oficina a otra, a solicitud de la persona usuaria.

Al igual que en el programa de protección, en el de atención existen motivos de cierre de la intervención de los y las profesionales que se atribuyen a la persona usuaria, entre los que destacan como los de mayor relevancia cuantitativa, la falta de interés de la víctima, la inasistencia a las citas programadas, la deserción de las personas referidas a la intervención profesional, el retiro de la denuncia penal, imposibilidad de asistir por motivos laborales, que equivalen al 27% del total de asuntos cerrados.

También existen casos que se deben cerrar por circunstancias propias del proceso penal, como la desestimación, el sobreseimiento, el archivo fiscal, las sentencias absolutorias y condenatorias en firme, que representan el 19% del total de casos cerrados.

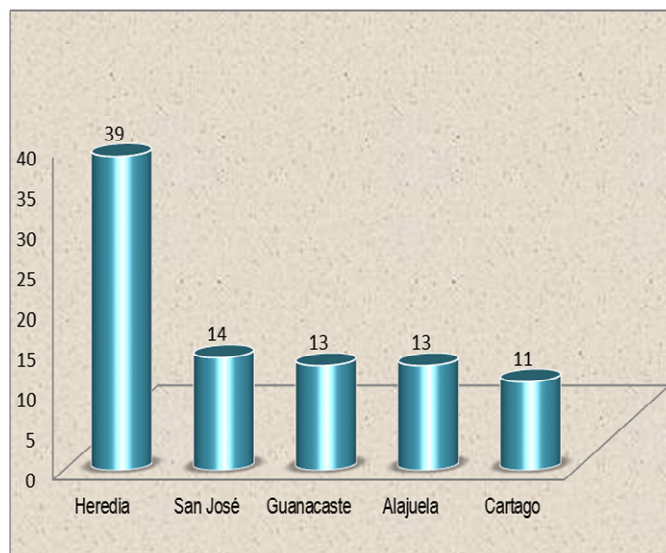
Con el objetivo de optimar la atención personalizada, por ejemplo, los casos que provienen de protección y que la persona se encuentre presente en el despacho se le atiende de inmediato, si no tiene disponibilidad en esa momento, se les programa una cita.

4.1.6 Estudios de seguridad

Los estudios de seguridad se constituyen en una herramienta de vital importancia en los casos de personas que ingresan al programa de protección y que puede entenderse como un “*método que se utiliza para determinar por medio de la observación objetiva, las fortalezas y las debilidades del objeto de estudio, llámese vivienda, estructura, comercio, con la finalidad de mitigar vulnerabilidades que pongan en riesgo a una persona protegida producto de un hecho delictivo particular, abarcando el delito cometido, la zona de conflicto, la incidencia criminal, el perfil de la persona sospechosa y la persona protegida*”.

En el siguiente gráfico, se muestran los estudios de seguridad realizados por los profesionales en Criminología de la OAPVD, a nivel nacional.

Gráfico No. 1
Estudios de seguridad por lugar de procedencia 2014



Fuente: elaboración propia OAVPD. 2014

Los datos anteriores reflejan que el 100% de los estudios de seguridad se ejecutaron en las provincias de Heredia, San José, Guanacaste, Alajuela y Cartago, siendo la provincia de Heredia la que concentra la mayor cantidad de estudios realizados, con un 37% del total.

Del mismo modo, en el gráfico siguiente se expone la cantidad de estudios de seguridad efectuados según el delito y los realizados con el fin de contar con sitios de hospedaje adecuados para la reubicación de personas protegidas.

Gráfico No.2



Fuente. Elaboración propia OAPVD. 2014

Como puede observarse, la mayor incidencia de este tipo de estudios corresponde al delito de homicidio que representa el 20%, seguido por el incumplimiento de medidas de protección que equivale a un 13%. El resto de delitos que presentan una mayor incidencia son: amenazas, violación, amenazas agravadas, agresión con arma y abuso sexual; además de aquellos que se realizan para determinar la seguridad y viabilidad de sitio seguro para posibles reubicaciones de personas protegidas.

4.1.7 Proceso de regionalización de la UPROV

De acuerdo con las posibilidades de infraestructura esta unidad inició un proceso de regionalización con el fin de contar con oficinas regionales. El año pasado, se logró abrir una oficina en Santa Cruz y otra en San Carlos y para el 2015, se espera disponer de instalaciones adecuadas para dar continuidad al proceso de expansión.

4.1.8 Proceso de planificación estratégica del Programa 950 Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos

El objetivo de este proceso, se deriva del hecho de que toda empresa u institución opera en medios que experimentan constantes cambios de tipo tecnológico, político, normas sociales y en la actividad económica, es ahí donde entra en juego la importancia de la planificación estratégica, la cual resulta un proceso que tiene como principal propósito identificar aquellas debilidades o deficiencias que posee la organización para analizarlas y convertirlas en fortalezas que permitan una mejora continua en el servicio que se brinda.

En el 2014, con la asesoría de la Dirección de Planificación, la OAPVD y la UPROV conformaron un equipo de trabajo para desarrollar un proceso de planificación estratégica del 2014 al 2018, que propicie un conjunto de mejoras en la labor que realizan ambas oficinas dentro del citado programa. Para cumplir con este cometido, se efectuaron dos talleres y sesiones de trabajo para realizar un análisis FODA del programa y definir las mejoras por cada componente (técnica MECA).

Las actividades realizadas para el desarrollo de este proceso fueron las siguientes:

- Charla de Valores 27 de agosto.
- Primer Taller de Trabajo FODA 11 de septiembre.
- Segundo Taller FODA 18 de septiembre.

- Análisis de la Misión-Visión-Valores 29 de septiembre.
- Inicio análisis del FODA-MECA 06 de octubre.
- El 26 de noviembre se dio a conocer por parte del Departamento de Planificación al Programa 950, el borrador de resultado de la Matriz de Mando, sea temas estratégicos. objetivos estratégicos, metas, indicadores, responsables, coordinación.
- Para el 2015, se tiene programado validar los elementos que conforman la Misión, Visión, Valores y Matriz de Mando, para su visto bueno. Se encuentra como pendiente las observaciones respecto de la matriz del “Cronograma de Actividades” y una reunión final para conocer los resultados del Plan Estratégico 2015-2018 del Programa.

4.1.9 Organización Congreso Nacional e Internacional de Victimología

Costa Rica ha asumido compromisos a nivel nacional e internacional en materia de Atención y Protección de víctimas de delitos, entre los cuales están la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y abuso de poder, así como Los Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, adoptadas por la Asamblea General de la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, en sus resoluciones 40/34 de 29 de noviembre de 1985 y 60/147 Resolución aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2005, Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas en cumbre Judicial Iberoamericana, Argentina, abril de 2012 y Ley 8720. “Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el proceso Penal”, de abril de 2009.

En este contexto se consideró pertinente llevar a cabo el I Congreso Internacional IV Congreso Nacional de Victimología, con el propósito de generar un espacio de reflexión y acercamiento entre los diferentes profesionales nacionales e internacionales que desempeñan su ejercicio profesional al servicio de las víctimas del delito y de esta forma construir espacios de retroalimentación, el cual se llevó a cabo, los días 3,4 y 5 de setiembre, evento que fue declarado de interés público, según Acuerdo Ejecutivo No. 116

JP del primero de agosto de 2015, emitido por la Presidencia de la República y el Ministerio de Justicia y Paz.

En esta actividad participaron aproximadamente 160 personas entre académicos, investigadores(as), funcionarios(as) judiciales, estudiantes universitarios(as) y público en general, interesadas en el tema de la victimología. El objetivo principal del taller fue posibilitar un espacio de reflexión, discusión y actualización sobre la participación de las personas víctimas en procesos penales a la luz de la normativa vigente.

Esta actividad contó con la participación de expositores nacionales e internacionales procedentes de Estados Unidos, México y Panamá, junto con otras personas conocedoras del tema en nuestro país. La metodología consistió en ponencias magistrales a cargo de los(as) expertos(as) vinculados(as) al tema. Además de talleres participativos dirigidos por los y las profesionales de las distintas disciplinas de la OAPVD.

En las ponencias realizadas se desarrollaron los siguientes temas: “Secuelas del trauma en la víctima”, “La Victimología en Costa Rica”, “La Victimología desde una perspectiva histórica, social y jurídica en América Latina”, “Los Derechos de la Víctima en el Proceso Penal” y “La representación Legal Gratuita para Víctimas del Delito”.

En los talleres citados se abordaron temas, tales como: “Importancia del adecuado abordaje de las personas víctimas de delitos de Ley de Penalización de Violencia contra Las mujeres”, “Los alcances de la Ley de Protección a Víctimas y Testigos (8720) en el cumplimiento de la normativa internacional y respecto a los derechos de las Víctimas”, “La intervención integral e interinstitucional a las personas víctimas de la delincuencia organizada”, “La Intervención en Crisis”, “El rostro de la violencia social y estructural” y el “El Principio Constitucional de Justicia Pronta y Cumplida”.

4.2 Mejoras a los procesos

4.2.1 Abordaje y atención de “casos anaranjados”.

En virtud de la dinámica cambiante que se ha observado en los casos que se tramitan en ambos programas a nivel nacional, por cuanto las circunstancias que incrementa la situación de riesgo pueden cambiar en días, horas y minutos, propició que la jefatura mediante el memorando 05-OPAVD-2015, emitiera algunos lineamientos para reforzar la labor que establece la Ley 8720, conforme sus principios inspiradores.

Por esta razón, en el Programa de Atención se implementó el control denominado “casos anaranjados”, de acuerdo con los siguientes criterios: a) Casos que fueron excluidos del programa de protección y enviados al de atención, pero que las personas referidas se encuentran en una situación de riesgo; b) Casos en que se realizó una entrevista de valoración de riesgo, se les recomendó su ingreso a protección, pero su respuesta fue negativa y solicitaron los servicios de atención.

Para el seguimiento de estos casos, se cuenta con el apoyo de la Unidad de Protección a Víctimas (UPROV), en las oficinas de todo el país, para que la víctima se presente acompañada de agentes protectores en cualquier diligencia judicial, así como la intervención del Criminólogo(a), si el profesional del área de atención considera necesario su criterio.

Con el fin de identificar estos asuntos y dar un trámite diferenciado, se creó en la pantalla de datos generales del Sistema de Gestión un tipo de prioridad denominado “Caso naranja”, la cual habilita en la parte superior un ícono con dicha leyenda.

A modo de ejemplo, en aquellos casos que tienen su origen en violencia doméstica así como los “casos anaranjados”, durante los meses de noviembre y diciembre se realizó un seguimiento semanal para

detectar cualquier eventualidad de riesgo y de ser necesario recomendar medidas de seguridad en caso de una situación de emergencia en las festividades navideñas, período en el cual incrementa la violencia.

4.2.2 Instrumento de Referencia ambos programas.

Se diseñó un instrumento de referencia que se puso a disposición de las oficinas del Ministerio Público con el fin de facilitar la remisión de personas usuarias a los programas de atención y protección.

4.2.3 Estrategia para mejorar la asistencia a las citas.

Mediante la circular No. 06-2014, se estableció un mecanismo que permitió recopilar datos referentes a la asistencia y ausencias a citas otorgadas en cada sede regional, con el propósito de instaurar un mejor control y proponer mejoras para fortalecer la asistencia de las personas usuarias.

4.2.4 Diseño de guías de abordaje psicoterapéutico.

Con el fin de enriquecer la intervención psicoterapéutica que se brinda a las personas usuarias en ambos programas, los profesionales en psicología desarrollaron tres guías de abordaje psicoterapéutico para la intervención de víctimas y testigos referidas por el delito de violencia doméstica, homicidio y delitos sexuales.

4.2.5 Control ayudas económicas por delito.

En el área administrativa, se implementó un control para el manejo de ayudas económicas, que permite clasificarlas por delito y de esta manera brindar información a las instituciones cuando se requiera, por ejemplo, los pagos en caso de personas valoradas por el delito de trata de personas, dato que es requerido por la Fiscalía Adjunta de Trata de Personas o por el OIM.

4.2.6 Actualización Protocolos de los Programas de la OAPVD.

Este protocolo contiene las pautas de actuación de las y los profesionales en Derecho, Criminología, Trabajo Social y Psicología que laboran en la OAPVD, con el que se pretende estandarizar la metodología de abordaje de los casos, desde los dos programas en que la persona sea atendida, así como la continuidad que se le debe dar para poder cumplir con el objetivo establecido en la normativa.

En este documento se destacan diversos puntos relevantes de carácter sustantivo como lo son: marco referencial, marco jurídico, marco interpretativo y recomendaciones generales. Posteriormente, se establecen las labores generales que cada profesional debe realizar, que son característicos de cada materia y además de eso se establecen las pautas que se deben seguir en ambos programas.

Este protocolo permitirá brindar un mejor servicio y mantener una orientación clara para las personas profesionales que laboran en la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, dentro de un marco de sensibilización y respeto a los derechos de las víctimas.

Los principales cambios que incorpora el protocolo son los siguientes:

- Cambios importantes en relación con los protocolos anteriores:
- Se unifican en un solo documento para ambos programas, por lo que representa a la oficina como un solo equipo de trabajo.
- Se visualiza la labor específica de cada profesional
- Es un documento en un lenguaje sencillo, accesible.
- Establece recomendaciones generales de importancia.
- Contiene el mismo esquema utilizado por el Ministerio Público para los protocolos de atención de víctimas.

Este documento se encuentra en proceso de remisión al Consejo Superior para su conocimiento y visto bueno.

4.3 Diligencias realizadas por medio del sistema de video conferencia.

Con el propósito de cumplir con los principios de la Ley 8720, para la disminución del riesgo y la revictimización de la persona usuaria y además en cumplimiento a las disposiciones institucionales de optimizar los recursos tecnológicos, la jefatura de la OAVPD promueve la realización de diligencias judiciales en ambos programas, tales como, anticipos jurisdiccionales y declaraciones en debate, mediante este sistema, con el propósito de no exponer a las personas protegidas a la zona de riesgo de la cual fueron extraídas.

Para llevar a cabo estas diligencias, se utilizó equipo tecnológico a disposición de la sede central, celebrándose un total de 75 diligencias, de conformidad con el detalle siguiente:

Cuadro No. 2
Diligencias realizadas por video conferencia a cargo de los
equipos técnicos evaluadores de la OAPVD 2014

Oficina	Video conferencias realizadas
Sede Central	37
Guápiles	12
Heredia	8
Cartago	6
Liberia	3
Alajuela	2
Pérez Zeledón	2
San Carlos	2
Limón	1
Puntarenas	1
Santa Cruz	1
Total	75

Fuente: elaboración propia.

4.4 Actividades de capacitación

4.4.1 Capacitación impartida a cargo de la OAPVD

De conformidad con la normativa que rige a la OAPVD, le corresponde “Realizar, en ámbito nacional, campañas permanentes sobre la difusión de los derechos de las víctimas y de los testigos”. En cumplimiento de este mandato, además de las campañas de divulgación que ha emprendido la oficina, se impulsó como eje prioritario de la gestión, proyectar la labor de la oficina a través de actividades de inducción y sensibilización en temas de interés para la población usuaria y para las personas servidoras a lo interno del Poder Judicial.

Entre las principales actividades de capacitación que impartió el equipo de trabajo de la OAPVD, se destacan las siguientes.

- Alcances de la Ley 8720. “Generalidades de la OAPVD, Programa de Atención y Protección”, visitas a Fiscalía, comunidades, oficinas del OIJ, albergue Santa Clara de Pavas, participación en feria de la Municipalidad de San José, charlas a la Oficina Municipal de San José, participación en feria de la red de la No Violencia de Pavas. En estas actividades participaron aproximadamente 250 personas.
- Sensibilización en el trato a las personas usuarias, dirigida a 46 servidores(as) de los Tribunales de San Carlos.
- Primeros Auxilios Psicológicos, la cual contó con la participación de 20 personas.
- Autoestima, Empoderamiento y autocuidado para personas víctimas de violencia doméstica, impartida a 30 personas.
- La oficina participó en una campaña emprendida por el Ministerio de Educación Pública relativa a El bullying, impartándose charlas en las que participaron un total de 446 niños y niñas en edad escolar procedentes de los siguientes centros educativos: Piedades Sur de San Ramón, Castro Madriz, Luis Demetrio Tinoco.

- Programa Justicia Restaurativa, dirigida a 102 servidores(as) de los Tribunales de Heredia)
- Atención a víctimas bajo la modalidad PISAV (Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas), impartida a 15 personas de la Red Cantonal Contra la Violencia Doméstica de Pavas.
- Los hombres, las masculinidades y la violencia, dirigida a 26 servidores del Poder Judicial.
- Violencia intrafamiliar y doméstica, dirigida a 20 funcionarios(as) del PANI.
- Alcances de la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, impartida a 50 funcionarios(as) del Magisterio Nacional.
- Taller sobre la prevención sobre la violencia, impartido a 66 niños(as) de la Escuela de Los Cuadros de Goicoechea.
- Taller para enfrentar el duelo, impartido a 6 personas.
- La Trata de Personas. Foro en que una abogada de la oficina participó como expositora, dirigido al público en general y en el que participaron 45 personas.
- Prevención de Delitos. Dirigida a 35 niños(as) de la Escuela Luis Demetrio Tinoco

Es conveniente indicar que la mayoría de estas charlas o talleres han sido impartidos por el equipo de trabajo de la OAPVD, en el que destacan profesionales en derecho, trabajo social, psicología y criminología. Por ejemplo, en el caso de los alcances de la Ley 8720, se imparte a personas servidoras del Poder Judicial, como a grupos organizados y a funcionarios(as) de otras instituciones públicas. Además, se abordan temáticas como Trata de Personas, Violencia Doméstica, Prevención de delitos dirigidos a grupos específicos interesados o como consecuencia de la incidencia de algunos delitos.

De igual forma, la jefatura y profesionales de la oficina participaron en los siguientes programas radiales o televisivos locales:

- 📺 Radio Columbia. Entrevista de radio sobre Violencia de Género.
- 📺 Radio Columbia. Entrevista sobre la Defensa del Presupuesto de la OAPVD,
- 📺 Programa Voces Canal 21 de Cable Caribe. Implantación del modelo PISAV en el cantón de Siquirres.
- 📺 Radio Santa Clara de San Carlos. Servicios que brinda la OAPVD.

4.4.2 Capacitación recibida por la UPROV

La Unidad de Protección a Víctimas y Testigos recibió cursos de capacitación en el 2014, con el fin de reforzar conocimientos de su personal, tanto en el área administrativa como operativa. Los cursos recibidos fueron los siguientes:

Área administrativa

- Política de Cero Papel
- Política de Equidad de Género
- Vulnerabilidad de Víctimas, Testigos y otros intervinientes en el proceso penal
- Lenguaje LESCO
- Ética y Valores

Área Operativa:

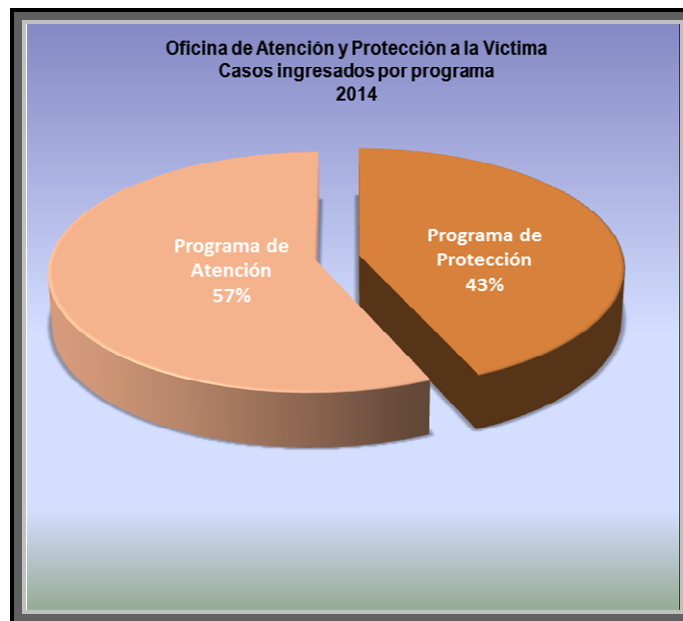
- Nivelación de conocimientos de Protección (formaciones, vehículos)
- Actualización de conocimientos en armas (AR-15, Mini-Uzi y Pistola)
- Actividades especiales (disparo Nocturno)
- Capacitación Fusil de Asalto Micro Tavor X-95
- Curso Básico UPROV-UPRO. mini-uzi y micro-uzi
- Curso Avanzado Pistola.
- Charlas y prácticas de refrescamiento respecto al uso de armas de fuego AR-15.
- Charlas y prácticas de refrescamiento respecto al uso de armas de fuego calibre 9 milímetros.
- Charlas y prácticas respecto a estrategias operativas en protección a personas.
- Curso ILEA en el Salvador respecto a Programa de Protección a Funcionarios.
- Curso de operaciones ribereñas en conjunto con el Ministerio de Seguridad Pública
- Curso de refrescamiento a oficiales en complejo Murciélagos con la colaboración del Ministerio de Seguridad Pública.

V. DATOS ESTADÍSTICOS

5.1 Datos Generales

En el 2014, ingresaron a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima un total de 14.692 casos, cuya distribución porcentual, por programa, se muestra en la gráfica siguiente:

Gráfico No. 3



Fuente: Informes estadísticos. OAPVD. 2015

De conformidad con los criterios de ingreso por programa se concluye que en 6.364 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 8.328 casos fue necesario brindar los servicios del Programa de Atención por tener necesidades diversas como atención psicológica, asesoría legal o movilización de recursos.

En relación con los casos ingresados en el 2013, se presentó un incremento de un 2%.

En el siguiente cuadro se exponen los datos estadísticos correspondientes a los casos atendidos para cada una de las diecisiete oficinas regionales que conforman la OAPVD en el territorio nacional, lo que permite visualizar la demanda del servicio según la zona geográfica y la cantidad de casos tramitados por programa.

**Cuadro No. 3
Casos por programa según oficina regional
Año 2014**

Oficina Regional	Programa de Protección	Programa de Atención	Totales
Sede Central	1.650	1.545	3.195
I Circuito	1/	504	504
II Circuito	629	708	1.337
PISAV	117	425	542
Cartago	389	172	561
Heredia	267	730	997
Ciudad Judicial	37	104	141
Alajuela	610	708	1.318
San Carlos	181	283	464
Puntarenas	246	248	494
Liberia	388	668	1.056
Santa Cruz	254	602	856
Pérez Zeledón	463	474	937
Corredores	388	356	744
Limón	238	286	524
Guápiles	383	270	653
Sarapiquí	124	245	369
Total	6.364	8.328	14.692

1/: Por la naturaleza del proyecto solo se atienden casos dentro del Programa de Atención.

Fuente: Informes estadísticos OAPVD 2014.

Al analizar el comportamiento de los casos ingresados, se concluye que el mayor porcentaje de asuntos fueron atendidos en ambos programas en la sede central, lo que representa el 22% del total de casos ingresados a nivel nacional, seguido por las oficinas regionales del Segundo Circuito Judicial de San José (Goicoechea), Liberia, Heredia y Pérez Zeledón, con un 9%, 7%, 7% y 6% respectivamente.

Con respecto a la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos, en el 2014, ingresaron un total de 1.425, según se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro No. 4
Unidad de Protección a Víctimas y Testigos
Casos ingresados por tipo de diligencia
2014

Tipo de diligencia	Cantidad	Porcentaje
Protección simple	132	9%
Valoración de Riesgo	1.208	85%
Verificación Domiciliar	7	0%
Visita Domiciliar	12	1%
Investigación Confidencial	66	5%
Total	1.425	100%

Fuente. Unidad de Protección a Víctimas y Testigos

De los datos anteriores reflejan que la mayor actividad de la UPROV se concentra en las valoraciones de riesgo que se realizan en conjunto con la OAPVD, no obstante por la metodología implementada en el 2014, en esta labor se incluye lo relativo a las reubicaciones, extracciones, seguimientos, acompañamientos y vigilancias, todas estas labores equivalen al 85% de los casos ingresados a esta unidad. Posteriormente, se sitúa, la denominada protección simple con un 9%, la investigación confidencial con un 5% y finalmente la visita domiciliar con un 1%.

Del total de diligencias atendidas, el 96% (1.367) corresponden al Programa de Protección y el 4% (58) al Programa de Atención.

Además de la labor anterior, la unidad remitió 930 oficios a las diferentes oficinas externas e internas al Poder Judicial. Se enviaron 1.478 informes y 459 ampliaciones a la Oficina de Protección y Atención a la Víctima del delito. También se realizaron 1.188 diligencias menores en las cuales se incluye la verificación de domicilio y notificación de resoluciones por parte de la OPVAD.

En el siguiente cuadro se proyecta la cantidad de casos ingresados por la procedencia.

Cuadro No. 5
Unidad de Protección a Víctimas y Testigos
Casos ingresados por lugar de procedencia
2014

Solicitudes por Sector	Cantidad	Porcentajes
Alajuela	236	17%
Corredores	18	1%
San Carlos	31	2%
Santa Cruz	33	2%
Guápiles	57	4%
Sarapiquí	6	0%
San José	575	40%
Segundo Circuito	156	11%
Puntarenas	43	3%
Limón	44	3%
Heredia	35	2%
Cartago	147	10%
Liberia	15	1%
San Ramón	2	0%
Pérez Zeledón	27	2%
Total	1.425	100%

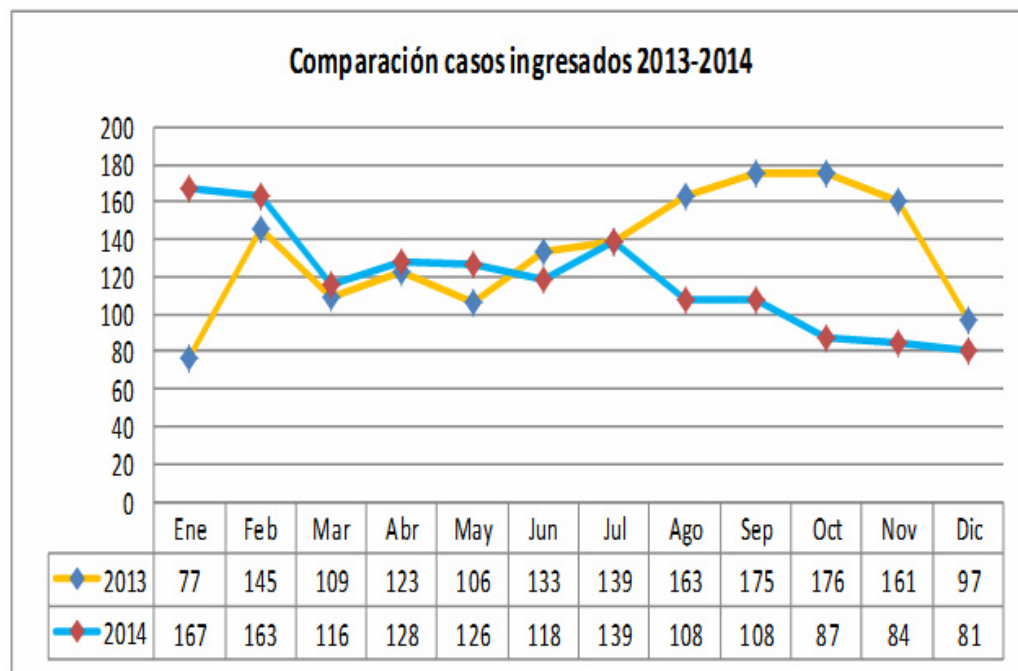
Fuente. Unidad de Protección a Víctimas y Testigos

Del cuadro anterior se desprende que el 40% de los casos procede del Primer Circuito Judicial de San José, el cual equivale a un 40%, seguido por Alajuela con un 17%, el Segundo Circuito Judicial de San José con un 11% y Cartago con el 10%.

En síntesis, es posible indicar que los casos mayoritariamente proceden del Valle Central. Con respecto a las oficinas regionales destaca Guápiles, Puntarenas y Limón, zonas que representan el 10% del total de asuntos ingresados a esta oficina.

Si se compara estos datos con los casos ingresados en el 2013, se observa una disminución de 179 casos lo que equivale a un 13%, según los datos contenidos en el siguiente gráfico.

**Gráfico No. 4
Unidad de Protección a Víctimas y Testigos
Casos ingresados por mes
2013-2014**



Fuente: Unidad de Protección a Víctimas y Testigos

5.2 Datos poblaciones en condición de vulnerabilidad

En cumplimiento a lo dispuesto en las 100 reglas de Brasilia, se brinda atención a las poblaciones que se encuentran en condición de vulnerabilidad, con el fin de garantizar su acceso a la justicia al ser un derecho fundamental en sí mismo e instrumental, por medio del cual se da tutela efectiva de sus derechos, según el artículo 41 constitucional.

En el siguiente cuadro se hace referencia a los asuntos atendidos por la oficina con respecto a las diferentes poblaciones que se encuentran al momento de ser abordadas en esta condición.

Cuadro No. 6
Oficina de Atención y Protección a la Víctima
Casos atendidos ambos programas por condición de vulnerabilidad
2014

Tipo de población	Programa de Protección	Programa de Atención	Totales
Persona menor de edad	884	311	1.195
Discapacidad	428	386	894
Población indígena	271	248	519
Adulto mayor	124	189	313
Trata de personas	20	5	25

Fuente. Informes estadísticos. OAPVD. 2014.

De acuerdo con los datos anteriores y en comparación con las estadísticas del 2013, se observa un incremento en los casos ingresados con respecto a la población de personas menores de edad de un 8%. En relación con las personas con capacidades diferentes el crecimiento fue notorio debido a que la atención de esta población se incrementó en un 122%. La tendencia fue contraria con respecto a la población adulta mayor ya que experimentó un descenso del 67%, al igual que los casos ingresados por trata de personas que disminuyó en un 112%.

Dentro de la esta población también se ha considerado aquellas mujeres víctimas de violencia doméstica, es por esta razón, que en el siguiente cuadro se exponen los casos entrados correspondiente a los delitos contemplados en la Ley de Penalización de la Violencia Contra las Mujeres.

**Cuadro No. 7
Ley de Penalización de Violencia contra Las Mujeres
Casos entrados delitos de mayor incidencia
2014**

Delito	Programa de Protección	Programa de Atención	Totales
Incumplimiento de medidas de protección	588	807	1.395
Maltrato	381	616	997
Amenazas contra la mujer	126	135	261
Ofensas a la Dignidad	30	159	189
Femicidio	5	11	16
Restricción de libre tránsito	2	1	3
Sustracción patrimonial	1	5	6
Daño Patrimonial	0	8	8
Limitación al ejercicio de la propiedad	0	1	1
Fraude de simulación	1	8	9
Obstaculización del acceso a la justicia	1	0	1
Incumplimiento de deberes agravados	2	4	6
Total	1.137	1.755	2.892

Fuente: Informes estadísticos. OAPVD. 2014

Los datos anteriores reflejan que del total de casos ingresados al Programa de Protección el 18% están relacionados con delitos de la Ley de Penalización, mientras que el 21%, corresponden a atención. Ambos porcentajes son similares a los obtenidos en el 2013. Asimismo, los delitos de mayor de incidencia en ambos programas son el “Incumplimiento de medidas de protección”, y el “maltrato”, ambos representan el 83% del total de casos ingresados por Ley de Penalización.

En el caso de las personas víctimas indirectas y testigos que ingresaron a alguno de los programas por el delito de “femicidio”, la oficina ha procurado una intervención prioritaria y una atención expedita para contribuir a la superación del duelo y empoderar a los familiares de las víctimas a que ejerzan de un modo efectivo sus derechos dentro del proceso penal.

VI. GESTIÓN FINANCIERA PRESUPUESTARIA

6.1 Ejecución Recursos destinados para servicios y artículos específicos del Programa 950 Servicios de Atención y Protección a Víctimas y Testigos.

El citado programa ingresó a la corriente presupuestaria del Poder Judicial, con la Ley No. 9019 del Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República, para el ejercicio económico del 2012. De conformidad con la Ley de Administración Financiera el Poder Judicial elabora e incorpora a su presupuesto anual los rubros que correspondan al programa de Protección a Víctimas y Testigos, en este caso el Ministerio de Hacienda dota de contenido económico a éste programa con los recursos generados mediante modificación de párrafo cuarto del numeral 1 del inciso c) del artículo 23 de la Ley de Impuesto sobre la renta, núm. 7092.

6.1.1 Comportamiento histórico del presupuesto Programa 950.

El siguiente cuadro detalla el presupuesto asignado al programa 950 durante el periodo del 2012 al 2015 y su ejecución presupuestaria.

Cuadro No. 8
Programa 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos
Ejecución presupuestaria
2012-2015

Año	Monto presupuestado	Monto Devengado	Porcentaje de Ejecución
2012	Ø6,318,546,000.00	Ø4,881,587,809.17	77%
2013	Ø6,683,800,000.00	Ø6,453,852,519.27	96.56%
2014	Ø7,328,000,000.00	Ø6,791,754,871.28	92.68%

Fuente: Liquidaciones Presupuestarias Departamento de Financiero Contable – Poder Judicial

Fuente. Liquidaciones Presupuestarias. Departamento Financiero Contable.

Como se logra visualizar, el programa 950 “*Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos*” mantiene un crecimiento anual en la asignación de recursos, mientras que su ejecución presupuestaria para los dos últimos años supera el 90%, importante aclarar que el rubro no ejecutado corresponde a sobrantes en las sub partidas de ayudas económicas y sub partida de arriendo de locales, esto último se debe a la declaración de procesos infructuosos.

Es importante resaltar que el mayor porcentaje de los recursos del programa “*Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos*”, lo compone la partida 1 de remuneraciones con un 84%, para el 2014 se canceló en remuneraciones ¢5.116.750.952,32 lo que representa un porcentaje de ejecución de 97% de dicha partida. Con respecto a la “partida uno” de servicios, para el programa 950, fueron aprobados ¢617.424.158 de los cuales fueron ejecutados ¢352.559.950,54. En esta sub partida de servicios destaca el pago de arriendo de locales en ¢185.911.921,80 e incluye también el pago de local arrendados por ambas oficinas, sea, Oficina de Atención y Protección a Víctimas y Unidad de Agentes de Protección.

La “partida dos” de materiales y suministros, se presupuestaron ¢410.428.406, de los cuales se ejecutaron ¢386.211.858,12; dentro de los que destaca la sub partida de alimentos y bebidas que permite cubrir el pago de víveres para las personas reubicadas por ¢10.402.293,32, además del pago de repuestos por ¢6.217.240,21. En la partida 5 de bienes duraderos fueron aprobados ¢292.079.790, en este caso el consumo fue de ¢232.215.978,95 dentro del que destaca el pago por equipo de transporte para ambas oficinas por ¢102.454.398,01, equipo de comunicación por ¢5.935.0134, 33, compra de equipo y mobiliario de oficina ¢7.664.481,77 entre otros.

6.1.2 Ejecución de los recursos económicos de la OAPVD

Durante el período 2014, se atendieron de forma satisfactoria los requerimientos prioritarios en lo referente al tema de víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, como lo son el pago de remuneraciones, servicios para la adquisición de materiales y suministros; compra de equipo diverso para oficina.

Del total de monto aprobado al programa 950, el año anterior, a la OAPVD, le fueron aprobados ¢807.700.083,00; para gastos operativos, al 31 de diciembre 2014, la oficina registró una ejecución del 89% de ese rubro. De los recursos aprobados, el monto mayor corresponde al arriendo de locales para albergar oficinas, ya que representa el 55% del presupuesto aprobado, siendo que para el año anterior se gestionó un pago de ¢219.094.853,15 correspondiente a siete locales. No obstante lo anterior, se generó un sobrante debido a que se tramitaron varios procesos de contratación para el alquiler en algunas zonas del país, que resultaron infructuosos, por cuanto no cumplían con los requisitos.

Respecto a las compras ejecutadas por el programa 950 IP 62, destaca la adquisición de chalecos salvavidas, equipo multifuncional, lámparas de emergencia, servicio de traducciones, confección de banderas, sillas y “boosters” para vehículo, compra de vehículos, mobiliario y equipo, entre otros.

6.1.3 Ayudas Económicas Oficina de Atención de Protección a la Víctima

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 8720 y las Reglas de Brasilia sobre el acceso a las personas en condición de vulnerabilidad, la Oficina de Atención y Protección a la Víctima formuló en su presupuesto, recursos económicos que le permitan cubrir el pago de diferentes servicios que son requeridos por las víctimas que forman parte de ambos programas.

Dentro de los gastos generados destaca desde el pago de un servicio de transporte (bus, tren, lancha) para que la persona víctima se pueda presentar a una terapia psicológica o asesoría legal, hasta un servicio de hospedaje, alquiler, compra de víveres requeridos por las víctimas y testigos, que requieran ser reubicadas por el alto riesgo que enfrentan.

En el siguiente gráfico se muestra un detalle del monto de las ayudas económicas y gastos de protección tramitados durante los últimos cinco años por la OAPVD, destaca para el 2014, que el monto asciende a ¢84,074.931.28, en comparación con al año 2013, este tipo de gasto se incrementó en un 20%.

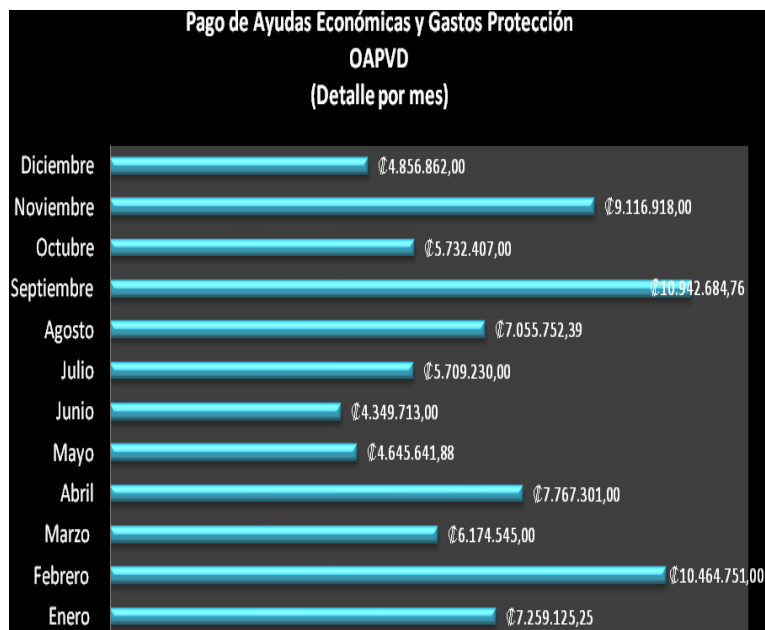
Gráfico número 5



Fuente: Elaboración propia, Registro de Ayudas económicas OAPVD

Seguidamente se desglosa el rubro cancelado por mes en ayudas económicas y gastos de protección.

Gráfico número 6



Fuente: Elaboración propia, Registro de Ayudas económicas OAPVD

De acuerdo con los datos anteriores los mayores desembolsos se presentaron en los meses de febrero y setiembre, superando los 10.0 millones de colones, seguido del mes de noviembre con un poco más de 9.0 millones y en una proporción también importante los meses de abril, enero y gasto con más de 7.0 millones de colones.

En el cuadro siguiente se exponen los datos correspondientes a los montos girados por concepto de ayudas económicas de acuerdo con la subpartida presupuestaria a la que pertenecen.

Cuadro No.9
Oficina de Atención y Protección a la Víctima
Detalle del pago de ayudas económicas
Distribución del gasto por subpartida
2014

Subpartida presupuestaria	Descripción	Monto cancelado en colones	Descripción del artículo o servicio cancelado
1.03.04	Transporte de Menaje	9,283,900.00	Servicio de menaje de casa
1.04.06	Servicios Generales	69,327.00	Lavado de ropa, recarga de cilindros de gas
1.05.01	Transporte dentro del país	1,996,162.00	Servicio de pasajes de bus, tren, lancha, taxi..
1.05.02	Viáticos dentro del país	60,760,544.78	Servicio de hospedaje, alquiler de vivienda, desayuno, almuerzo y cena
2.01.02	Productos farmacéuticos y medicinales	173,495.00	Medicamentos, pasta dental y otros
2.02.03	Alimentos y bebidas	9,918,708.32	Viveres en general
2.99.02	Útiles y materiales médico, hospitalario y de investigación	7,545.00	Tollas húmedas, alcohol
2.99.03	Productos de papel, cartón e impresos	351,845.00	Papel higiénico, servilletas
2.99.04	Textiles y vestuario	581,393.50	Colchones, pañales, ropa y calzado
2.99.05	Útiles y materiales de limpieza	799,548.00	Jabón, desinfectante, desodorante, entre otros
2.99.07	Útiles y materiales de cocina y comedor	85,404.00	ollas, vasos, vajillas, cubiertería
2.99.99	Otros útiles, materiales y suministros diversos	37,058.68	Cepillos dental, biberón
Total		84,074,931.28	

Fuente elaboración propia. Datos ayudas económicas. 2014

Se observa del cuadro anterior que la subpartida de mayor gasto es la 1.05.02, denominada “Viáticos dentro del país”, la que constituye el 72% del total del gasto por ayudas económicas, por cuanto esta se utiliza para el pago de hospedaje, alimentación y alquiler de vivienda de las personas usuarias que se mantienen o han estado en alguno de los programas a cargo de la OAPVD. Las subpartidas 2.02.03 “Alimentos y Bebidas”; 1.03.04 “Transporte de bienes”, representan el 14% y 11% respectivamente del consumo total.

En el caso de la primera se tramita la compra de productos alimenticios para las víctimas o testigos que deben reubicarse de forma inmediata y que en ese momento no cuentan con los medios para adquirir sus alimentos. La OAPVD, brinda este servicio en forma temporal mientras que se gestiona el apoyo por parte de una institución de bienestar social. En el 2014 este rubro registró un total pagado de ¢ 11.964.997,50.

En cuanto a la subpartida 1.03.04 permitió cubrir los servicios por concepto de transporte de bienes que ejecutan en aquellos casos en que la víctima, testigo u otro sujeto interviniente en el proceso penal, por su situación de riesgo debe abandonar su domicilio a un sitio seguro y es necesario trasladar el menaje de su casa de habitación. El total cancelado por este concepto fue de ¢ 9.283.900,00.

El 3% restante lo conforman las subpartidas de gastos 1.05.01 “Transporte dentro del país” y 1.04.06. “Servicios generales”. Por la primera, se cargan gastos como pasajes de autobús, taxi, bote, etc.; para aquellas personas que no cuentan con los recursos económicos para cancelar el servicio de transporte que les permitirá acudir a terapias, audiencias judiciales, u otros. El monto cancelado en el 2014 fue de ¢1.946.162,00. En la segunda se cancelan gastos por lavado de ropa de personas protegidas, compra de cilindros de gas y el monto en el 2014 ascendió a ¢69,327.00.

VII. PROYECTOS EN MARCHA

7.1 Proyecto Madrinas Oficina de Atención y Protección a la Víctima. PISAV Pavas y Sede Central.

Este proyecto se implementó en la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV) en mayo de 2013 y se extendió a la Sede Central en octubre de 2014. Tiene como objetivo empoderar a las personas que han sido víctimas de violencia doméstica o con génesis en la misma, brindándoles herramientas para el cambio de paradigmas que las vulnerabilizan, en la forma física, emocional, mental familiar y social.

En la comunidad de Pavas se conformó un primer grupo integrado por mujeres sobrevivientes víctimas de violencia doméstica quienes a través de talleres socioeducativos iniciaron un proceso de empoderamiento con el fin de brindarles herramientas mediante acciones pertinentes en el campo social, en las áreas de prevención, detección, atención y capacitación en el tema de violencia intrafamiliar. Este proceso fue concluido por seis mujeres quienes en una segunda etapa fueron capacitadas para que se convirtieran en facilitadoras del segundo grupo.

El proceso de este segundo grupo inició en mayo de 2014 y finalizó el 27 de noviembre con la participación de un total de 17 mujeres de la comunidad de Pavas.

El proyecto implementado en la Sede Central se denomina: **"Mujeres de Propósito Firme como Agentes de Cambio"**. El 31 de octubre del año 2014, inició la primera convocatoria en la Sede Central con la participación de 17 mujeres, a quienes se les informa los objetivos y las metas por alcanzar. Se brinda empoderamiento con respecto al tema de Violencia Doméstica, Emprendedurismo y la posibilidad de cierre con una Feria Integral de la Mujer donde pueden exponer el aprendizaje obtenido durante la capacitación.

7.2 Intervención Psicosocial dirigida a hombres con problemas para el manejo del poder y control, como un mecanismo de protección a víctimas de la Ley de Penalización de la Violencia Contra las Mujeres (Hombres en construcción).

En este programa se desarrolla un proceso de atención individual y grupal, que posibilite a los hombres con problemas para el manejo del poder y control, la internalización de cambios en patrones cognitivos, representaciones sociales de la masculinidad, manejo de la ira y el enojo; favoreciendo 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.

Durante el 2014 se obtuvieron los siguientes resultados.

- 6 usuarios finalizaron satisfactoriamente las veinte sesiones grupales, a los cuales se les continúa dando un seguimiento telefónico y de atención individual una vez al mes.
- 14 se encuentran en proceso de atención grupal de los cuales cuatro de ellos han completado dieciocho sesiones grupales y diez usuarios han asistido a tres sesiones grupales.
- 13 usuarios en proceso de entrevista y valoración para determinar si cumplen con los criterios de selección y así dar inicio con un nuevo grupo de intervención grupal.
- Se cuenta con dos grupos de Terapia grupal, uno los días martes y otro grupo los días jueves en horarios de 18:30 horas a las 20:30 horas.
- Al mes diciembre de 2014 se realizaron treinta y ocho sesiones grupales.
- De los usuarios que han finalizado el proceso grupal y los que se encuentran actualmente en proceso de intervención, no hay evidencias de nuevos episodios o denuncias por delitos contemplados en la Ley de Penalización contra las Mujeres, al día de hoy.
- Espacio comunal para brindar las charlas a varones adultos y adolescentes en el cantón de Pococí.

7.3 Atención inmediata y aplicación de primeros auxilios psicológicos, acompañamientos a diligencias judiciales para personas víctimas y testigos de delitos.

Este equipo de trabajo que se integró en la oficina de los Tribunales del Primer Circuito Judicial de San José, brinda soporte emocional a personas víctimas, testigos y otras intervinientes en el proceso penal, en razón de la crisis circunstancial producto de un delito o de una amenaza derivada del rol desempeñado dentro del proceso. Con este programa, se promueven mejoras en la efectividad en los siguientes servicios:

- Atención en crisis.
- Acompañamiento a cualquier diligencia judicial a solicitud de la Fiscalía o por considerar el profesional a cargo que es necesario. (Denuncias, audiencias preliminares, debates, reconocimientos etc)
- Visitas domiciliarias conjuntas con los representantes del Ministerio Público.
- Referencia a centros hospitalarios
- Solicitud de ayuda económica si fuese necesario
- Remisión del caso al programa de Atención o Protección de los casos que requieran el inicio de un proceso psicoterapéutico o valoración en alguno de los programas.
- Atención a las víctimas que tienen desinterés de continuar con un proceso o no desean interponer una denuncia penal.

Este nuevo modelo se instauró en el mes de agosto del año anterior y según los registros estadísticos al mes de diciembre se atendieron a 285 víctimas, para un promedio de 57 personas atendidas por mes.

7.4 Unidad de apoyo a medidas extraprocesales y de atención a las personas usuarias.

El propósito de este proyecto es conformar dentro de la OAPVD una unidad que concentre información referente a temas como empleo, educación y otros servicios sociales relevantes que se ofrecen en el país,

con la finalidad de brindar información de utilidad para las personas usuarias que son atendidas diariamente en la oficina. Implica realizar un breve estudio sobre las principales bolsas de empleo, centros de estudio y capacitación que ofrece el país o al menos en el Gran Area Metropolitana.

Lo anterior, con el fin de elaborar una base de datos que permita a la oficina, separar información que sea de utilidad para las personas usuarias de nuestros servicios.

Esta unidad tiene como sustento legal el artículo 9 inciso b de la Ley 8720, relacionado con los derechos de las personas bajo protección, que establece "*A qué se le gestione una ocupación laboral estable o una contraprestación económica razonable, cuando la medida de protección implique la separación de su actividad laboral anterior...*".

7.5 Rediseño de Procesos en OAPVD Electrónicas

La OAPVD ha realizado un esfuerzo constante por el mejoramiento de su gestión y servicio, incorporando nuevas y mejores formas en los procesos de trámite de sus expedientes, por lo que se incorpora al Proyecto Nacional de Fiscalías Electrónicas (PRONAFE) creado por el Ministerio Público, mediante resolución de la Fiscalía General de la República No. 27-2012, que pretende la modernización e implementación de un modelo electrónico de Despacho eliminando los soportes físicos (papel) en beneficio del servicio público de justicia penal.

Con el surgimiento de PRONAFE se realizó la elaboración de un "Manual de Gestión" con procedimientos que incorporan los pasos a seguir en el Sistema de Gestión y Escritorio Virtual; herramientas tecnológicas utilizadas por los usuarios(as) internos(as) del Programa de Atención y Protección.

El establecimiento de nuevas tecnologías de información y comunicación es un proceso que debe realizarse sistemáticamente, razón por la cual la Oficina inició con muy buen resultado el cambio, aplicando el rediseño en las Sedes Regionales de Alajuela, Limón y II Circuito Judicial; y se espera que para el año 2015 se contemple en la estandarización y réplica de los protocolos de gestión electrónica, a los restantes Despachos iniciando con Pérez Zeledón, Cartago y San Carlos.

Los esfuerzos realizados han sido importantes, debido a que en un corto tiempo ha sido necesario homologar las prácticas de la tramitación física a la electrónica, para lo cual -primeramente- fue necesario construir ubicaciones, tareas específicas y procedimientos para cada uno de los profesionales y técnicos judiciales de las oficinas indicadas. Lograr la tarea no ha sido fácil y aún falta mucho camino por recorrer, sin embargo se trabaja con gran dedicación para lograr el fin esperado.

7.6 Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV)

La PISAV se caracteriza por brindar un servicio diferenciado porque se trata de una nueva modalidad de trabajo respecto a la forma tradicional que ha venido trabajando el Poder Judicial, debido a que implementa una nueva visión con un enfoque integral y multidisciplinario, al centralizar en un mismo espacio físico, los servicios que brindan las siguientes oficinas judiciales: Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, Fiscalía, Defensa Pública, Trabajo Social y Psicología, Oficina de Atención y Protección a la Víctima y la Unidad de Medicina Legal.

En esta nueva modalidad la persona usuaria sin tener que invertir más tiempo y recursos propios tiene el derecho de gestionar varios requerimientos en los despachos indicados , además de tener a la disposición otros servicios brindados por oficinas que no pertenecen a la institución pero que abordan la temática de la violencia intrafamiliar, tal es el caso de la Defensoría Social del Colegio de Abogados y el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), creándose así un modelo de atención acorde con lo establecido en las Reglas de Brasilia y convenios internacionales ratificados por el país.

Asimismo, por disposición del Consejo Superior, la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, es la instancia que ejerce la Coordinación Técnica del modelo PISAV, en razón de ello, se exponen los principales logros en la conducción de esta nueva modalidad de trabajo que inició como plan piloto en diciembre de 2011 y que a partir del 2014, se convirtió en un modelo ordinario de gestión de despacho judicial.

7.6.1 Logros

Durante el desarrollo e implementación de esta nueva modalidad de trabajo se han obtenido los siguientes logros.

Mayor acceso a la justicia. La PISAV garantiza un mayor acceso a la población meta, por cuanto en un mismo lugar la persona usuaria puede recibir uno o varios servicios. La atención inmediata y el abordaje integral e interdisciplinario con que se resuelven los requerimientos de las personas víctimas de violencia doméstica, ha conllevado también la reducción en los tiempos de espera, no sólo en la atención sino también en la tramitación de los procesos.

Diseño de un "Protocolo de atención de las personas usuarias de la PISAV". Este protocolo fue aprobado por el Consejo Superior en la sesión No. 100-13 del 24 de octubre de este año, artículo LIX. Tiene como objetivo establecer el procedimiento para la recepción y trámite de la solicitud de medidas de protección, la denuncia penal y la demanda de pensión alimentaria para el abordaje integral de las personas usuarias cuando requieran los servicios de la PISAV, con el fin de brindar una respuesta más ágil, ordenada, eficiente y menos revictimizante.

Suscripción de dos convenios interinstitucionales, uno con la Defensoría Social de Colegio de Abogados y otro con el Instituto Nacional de las Mujeres. El primero pretende brindar una atención y representación legal directa a las personas víctimas de violencia doméstica, mientras que el segundo tiene como objetivo apoyar en el seguimiento a las medidas de protección y desarrollar procesos socioeducativos para el abordaje de la violencia intrafamiliar.

Buenas Prácticas. “Con fechas 13 y 20 de noviembre del año 2014, se llevó a cabo el taller Iniciativas para mejorar la gestión en la PISAV”, dirigido a personal administrativo y profesional de la Plataforma Integrada de Atención a Víctimas del Poder Judicial, cuyo objetivo fue el de analizar las buenas prácticas efectuadas en el proceso de trabajo y su incidencia en la prestación del servicio. Las personas servidoras

tuvieron la oportunidad identificar oportunidades de mejora en el ambiente laboral y plantear otras formas de trabajo, además, establecer un plan de acción que permita una respuesta efectiva que promueva, el mejoramiento continuo del servicio público y la atención que se brinda a la persona usuaria interna y externa de la institución.

Las áreas sobre las cuales se implementarán las buenas prácticas son las siguientes:

- Mejora en la atención de persona usuaria, simplificación de contenidos en la información, sensibilización.
- Estandarizar un manual de procedimientos para el personal de la PISAV.
- Capacitación para el personal de la PISAV.
- Definir directrices de cumplimiento de gestión de PISAV.
- Gestión de mejora, sobre el seguimiento de las medidas de protección dictadas por la Jueza o Juez de PISAV, en razón del ausentismo.

Estrategia de divulgación de los servicios que brinda la PISAV. La visión de la Plataforma consiste en que con solo la presencia de la víctima, se pueda desplegar todo el apoyo integral de la Plataforma tanto en la parte jurisdiccional, como atención médica, social, psicológica y los mecanismos de protección.

Para lograr el fin indicado se identificó como una necesidad de facilitar la comprensión de la información a las personas usuarias, quienes en ocasiones por las condiciones personales y emocionales en las que asisten en busca de los servicios de la Plataforma, se les dificulta interiorizar todos los datos que se les brinda. Para cumplir con este objetivo, se propuso la confección de boletines informativos, impresos, que contienen los datos de mayor relevancia relacionados con:

VIII. ¿Qué es la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV)? ¿Cómo funciona?
¿Qué despachos la conforman? ¿Qué trámites se pueden realizar en la PISAV? ¿Cuáles son sus beneficios?

IX. Solicitud de medidas de protección por violencia doméstica y la interposición de denuncia penal en casos de violencia doméstica

Esta información se suministra de la manera más clara y sencilla posible, está especialmente dirigido a que las personas usuarias lo lean y puedan comprenderlo. Cuando la persona usuaria solicita información o requiere realizar algún trámite como los que se mencionaron anteriormente, se le explica, utilizando como guía el folleto y el mismo se le entrega al retirarse, con el fin de que los datos requeridos los pueda tener como información de primera mano. En proceso de elaboración se encuentran los siguientes: “Indicaciones para la tramitación de una solicitud de pensión alimentaria y su proceso”, “Recomendaciones para parte demandada en un proceso de pensión alimentaria” y el “Apremio corporal”.

Encuesta de Percepción de la persona usuaria del Servicio Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima. La satisfacción de la persona usuaria es uno de los indicadores de calidad de un producto o servicio, es por esto que su medición es un punto crítico entre los diferentes procesos que generan el producto o servicio final.

La Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima inicio sus labores en Noviembre del 2011 y se consideró pertinente aplicar en noviembre 2012 una Medición de la Satisfacción de la Persona Usuaria utilizando la Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial, la cual indica “se recolecte sistemáticamente y analice estadísticamente información relacionada con la satisfacción de los requerimientos de servicio de la persona usuaria.”

Determinar satisfacción de las personas usuarias de la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima” (PISAV) con respecto la prestación del servicio y la satisfacción de la persona usuaria. Como resultado de las estudios de percepción se han implementado acciones de mejora específicamente en cuanto a rotulación y facilidad de ubicación de las instalaciones, adecuación del área de espera para las personas usuarias, así como los tiempos de espera en dicha área.

7.6.2 Principales datos estadísticos.

En el cuadro siguiente se exponen las principales variables estadísticas correspondientes a las oficinas que conforman la plataforma.

**Cuadro No. 10
Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV)-Pavas
Casos ingresados por oficina y otros datos de interés
2014**

Despacho Judicial	Casos ingresados	Observaciones
Juzgado de Pensiones Alimentarias	884	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 132 sentencias de fondo. ▪ 203 sentencias conciliatorias.
Juzgado contra la Violencia Doméstica	955	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2.243 tipos de medidas de protección otorgadas.
Fiscalía contra la Violencia Doméstica y Delitos Sexuales.	1.171	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 969 expedientes terminados con algún requerimiento al Juzgado Penal de Pavas o a otros despachos.
Oficina de Atención y Protección a la Víctima	420	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 320 casos Programa de Atención. ▪ 100 casos Programa de Atención.
Departamento de Trabajo Social y Psicología	279	<ul style="list-style-type: none"> ▪ casos ▪ 134 Atenciones Inmediatas.
Defensa Pública de Familia	798	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 742 demandas de Pensión Alimentaria. ▪ 56 Procesos de Familia.
Unidad de Medicina Legal	2.158	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.974 Dictámenes legales emitidos.

Fuente: Coordinación Técnica PISAV. Estadísticas mensuales.

7.6.3 Otras acciones en proceso.

La modalidad de trabajo PISAV es un proyecto de interés institucional liderado por señora Presidenta Zarela Villanueva Monge, razón por la cual y como resultado de los estudios técnicos previos, se estableció

replicar en otras localidades del país. Para el 2015, esta nueva forma de trabajo se implementará en el cantón de La Unión, para ello se contrató y se remodeló un edificio para alojar las oficinas judiciales que conformarán esta plataforma.

Asimismo, la Coordinación Técnica de la PISAV, diseñó y ejecutó un plan de trabajo con los requerimientos para la implementación de esta nueva modalidad de trabajo, que incluyó la contratación de un local apropiado para la ubicación de las oficinas, así como su remodelación con el fin de adaptarlo a las necesidades de las personas usuarias, en su mayoría, en condiciones de vulnerabilidad.

De igual forma, se previeron actividades que fueron emprendidas por el equipo de implantación, las cuales se han venido desarrollando en el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de La Unión, como la depuración del sistema JMS de pensiones alimentarias, el remesado y la eliminación de expedientes en ambas materias, el proceso de inventario y marcaje de expedientes para su digitalización, entre otros.

Además de estas labores se han atendido otros requerimientos de índole tecnológico, mobiliario y equipo, con el fin de propiciar las condiciones idóneas para que el juzgado asuma la competencia oral electrónica, además de la integración de los otros despachos como la Fiscalía, Defensa Pública, Trabajo Social y Psicología, Oficina de Atención y Protección a la Víctima.

Finalmente, se brindó una capacitación denominada "Modelo integral de atención a víctimas aplicado a la PISAV, que fue impartido por la Escuela Judicial y dirigido a un total 30 servidores y servidoras, entre ellos los que trabajarán en la plataforma y otros servidores(as) que habían sido nombrados en la PISAV, sede Pavas, pero que no habían recibido dicha capacitación.

Para el 2015, se aprobaron las plazas para la conformación de una PISAV en los cantones de Siquirres y San Joaquín de Flores. En el caso de Siquirres prevista para iniciar en mayo de 2015 se realizaron las siguientes actividades.

- Estudios preliminares para la implementación del modelo
- Búsqueda del local para alojar la plataforma.
- Exposición del modelo PISAV al personal profesional del juzgado.
- Reuniones con los futuros actores de la plataforma para verificar cargas de trabajo, cantidad de personal, métodos de trabajo, entre otros.

Con respecto a San Joaquín de Flores se han mantenido reuniones con el personal del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica para explicar los alcances del modelo. Además, se iniciaron los trámites ante del Departamento de Proveeduría para la contratación de un lugar que permita ubicar las oficinas. 7