

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

MINISTERIO PÚBLICO



INFORME DE RENDICIÓN DE LABORES

2015

MAYO 2016



Índice

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	ANTECEDENTES	4
III.	RESUMEN DE LA GESTIÓN	5
3.1	PRINCIPALES LOGROS Y ACCIONES.....	5
3.1.1.	<i>Disponibilidad y enfoque geográfico</i>	5
3.1.2.	<i>Programa de Visitas</i>	6
3.1.3.	<i>Atención de personas víctimas de delitos sexuales</i>	6
3.1.4.	<i>Sesiones terapéuticas</i>	6
3.1.5.	<i>Mejoras a los procesos</i>	7
3.1.6.	<i>Cierres relevantes en el Programa de Protección</i>	8
3.1.7.	<i>Datos de cierre relevantes en el Programa de Atención</i>	9
3.1.8.	<i>Acompañamiento a diligencias judiciales</i>	10
3.1.9.	<i>Visitas Domiciliarias</i>	11
3.1.10.	<i>Elaboración de Informes técnicos</i>	12
3.1.11.	<i>Estudios de Seguridad</i>	15
3.1.12.	<i>Diligencias realizadas por medio del sistema de video conferencia</i>	18
3.1.13.	<i>Área de Resoluciones</i>	19
3.1.14.	<i>Proyección de la OAPVD y otras acciones emprendidas</i>	23
3.1.15.	<i>Cartas de entendimiento</i>	24
3.1.16.	<i>Participación en otras Actividades</i>	25
3.1.17.	<i>Participación en Campañas Institucionales</i>	25
IV.	ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	26
4.1	CAPACITACIÓN IMPARTIDA A CARGO DE LA OAPVD	26
4.2	CAPACITACIÓN RECIBIDA POR LA OAPVD	28
V.	DATOS ESTADÍSTICOS	29
5.1	DATOS GENERALES DE LA OAPVD	29
5.1.1.	<i>Casos ingresados por programa</i>	29
5.1.2.	<i>Historial de Casos entrados</i>	30
5.1.3.	<i>Casos entrados por oficina regional</i>	30
5.2	DATOS POBLACIONES EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD	32
5.3	PRINCIPALES DATOS ESTADÍSTICOS DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (UPROV)	35
VI.	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA.....	38
6.1	ANÁLISIS DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2015	39
6.2	EJECUCIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS DE LA OAPVD,	42
6.3	AYUDAS ECONÓMICAS DE LA OAPVD.....	43
6.1.1.	<i>Recursos económicos en la atención de casos de la UPROV</i>	46
VII.	PROYECTOS EN MARCHA	47

Nuestra 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”



I. INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas y la transparencia son dos componentes esenciales en los que se fundamenta un estado democrático, por medio de ésta la Administración explica a la sociedad sus acciones y acepta consecuentemente la responsabilidad que de ellas se derive.

Es por esta razón que la Oficina de Atención y Protección a la Víctima en adelante (O.A.P.V.D.), como una oficina pública y que administra recursos del Estado, con fundamento a éste mandato legal, contenido en el artículo 11 de nuestra Constitución Política, es consciente que resulta necesario y esencial informar de sus acciones y del uso de esos fondos, a las personas usuarias y en general a la evaluación ciudadana.

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”.

Por lo expuesto, la OAPVD presenta el “Informe de labores 2015”, que tiene como objetivo documentar e informar de 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.

Nuestra 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”



II. ANTECEDENTES

Por acuerdo del Consejo Superior el 30 de noviembre de 1999 (acta No. 095-99), se creó una oficina adscrita al Ministerio Público y denominada “*Unidad de Información y Orientación a la Víctima*”, la cual inició labores en enero del 2000, con el objetivo 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 trabajo social y psicología.

En el 2009 con la aprobación 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, para lo cual se asignó contenido económico para la inversión en talento humano, iniciándose un proceso de fortalecimiento de personal profesional y de apoyo. Por ejemplo, en 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 crearon 19 nuevas; actualmente la oficina se encuentra conformada por 146 servidores(as).

Con la entrada en vigencia de la citada normativa se creó la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos adscrita al Organismo de Investigación Judicial, que actualmente está conformada por 70 funcionarios(as). Se trata de una oficina especializada, conformada por grupos operativos entrenados en tácticas y mecanismos para la protección de personas, que por su participación en procesos judiciales (sean testigos, víctimas o servidores judiciales), se encuentran en un estado de vulnerabilidad o han recibido un amenazas o un daño para su vida, integridad física, libertad o seguridad; por lo que se requiere de la presencia de los agentes de protección para disminuir el riesgo.

Ambas oficinas conforman lo que se ha denominado el Programa 950 “Servicio de atención y protección de víctimas y testigos”, que tiene como misión “Brindar a las víctimas, testigos y otras personas intervinientes

Nuestra 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”

en el proceso penal, un servicio de atención y protección que garantice sus derechos por medio de un abordaje interdisciplinario y recurso humano comprometido”.

El proceso de fortalecimiento del talento humano 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 la incorporación de los agentes de Protección de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos (creación de oficinas a nivel regional), ha generado como resultado un servicio más accesible y oportuno.

III. RESUMEN DE LA GESTIÓN

3.1 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 de Delito, que abarca los programas de atención y protección, así como las acciones y resultados relevantes obtenidos durante el 2015.

3.1.1. Disponibilidad y enfoque geográfico.

Con el objetivo de fortalecer el servicio a la ciudadanía en el 2015, la OAPVD extendió la cobertura a las comunidades de San Ramón de Alajuela, Cañas y Nicoya, además se reforzaron los equipos técnicos de Santa Cruz y Cartago, Guápiles y San Carlos, lo que permitió brindar una atención más inmediata, oportuna y adecuada para la persona destinataria de la ley, mediante el abordaje psicológico, social, legal y criminológico, tanto en horario ordinario como en disponibilidad de 24 horas, procurando el acceso a los servicios en el lugar de conveniencia de la persona usuaria, independientemente de su domicilio o del lugar donde ocurrieron los hechos.

3.1.2. Programa de Visitas.

La OAPVD dentro de su ámbito de competencia contribuye a garantizar el principio de acceso a la justicia y el ejercicio de los derechos de las víctimas y testigos, por tal motivo, se ha preocupado en exponer a nivel institucional la normativa 8720 y las labores que en esta oficina se ejecutan. En el Programa de Atención de la Sede Central se realizaron 17 visitas a fiscalías, juzgados y tribunales con la finalidad de dar a conocer todos los servicios con los que cuenta la OAPVD.

3.1.3. Atención de personas víctimas de delitos sexuales

La OAPVD conformó un rol las 24 horas, para brindar atención y protección a personas víctimas de delitos sexuales. En virtud de la participación de la oficina en el “Protocolo Interinstitucional de atención integral a víctimas de violación sexual en las primeras 72 horas de ocurrido el evento”¹, se realizaron esfuerzos para dotar a las oficinas regionales de accesorios e implementos para la atención de estos casos. Por ello, se entregaron en todas las regionales del país 60 kits para casos de violación, los cuales contienen una botella de agua, toalla de papel, toallitas húmedas, alcohol en gel, cepillo y pasta de dientes y una frazada.

3.1.4. Sesiones terapéuticas

En el Programa de Atención se brindaron un total de 6.721 psicoterapias breves a personas usuarias de dicho programa, las cuales tienen como objetivo brindar un espacio para la escucha empática en las que las víctimas puedan expresar sus emociones y que a través de estas sesiones, logren superar el perjuicio ocasionado por la comisión del delito.

¹ Se trata de un documento que estandariza los criterios de atención y la ruta inter e intrainstitucional para las personas afectadas por ese delito sexual.

Nuestra 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”

3.1.5. Mejoras a los procesos

a) Casos Prioritarios o “casos anaranjados”.

Existen casos en los que a pesar de la situación de riesgo, la persona usuaria no desea ingresar al programa de protección. No obstante, como los servicios que brinda la oficina son gratuitos y voluntarios, se ofrece como alternativa que se incorpore al programa de atención y desde éste se le categoriza con prioridad de "Caso anaranjado", lo que implica coordinar con el personal de la Unidad de Protección a Víctimas (UPROV), cuando deba asistir a las diligencias judiciales.

En casos con génesis en violencia doméstica y los denominados “Casos anaranjados”, durante vacaciones o cierres colectivos se les realiza un seguimiento semanal para monitorear su situación y prevenir la aparición o incremento de riesgo.

La metodología de trabajo para la atención de estos casos se comunicó mediante Memorando No. 05-OAPVD-15 del 24 de febrero de 2015.

b) Confección de una nueva entrevista para el programa de atención (PAT). Para el ingreso al programa de atención las personas usuarias deben participar de una entrevista, la cual es dirigida por una persona servidora de las disciplinas de Psicología, Trabajo Social y Derecho. Luego de realizar una evaluación a los antiguos formularios y con el objetivo de procurar que las personas referidas al programa sean revictimizadas lo menos posible, se diseñó un nuevo documento que se hizo de conocimiento del talento humano de la oficina mediante memorando.

c) Consentimiento informado para la entrevista inicial. Se implementó un nuevo formulario en el Programa de Atención que antes no existía y que se trata de un documento que permite consignar una autorización por parte de la persona referida para su ingreso a dicho programa.



- d) **Diseño de una boleta de citas para las personas usuarias.** En el 2014 se observó una disminución en la asistencia a las citas por parte de las personas usuarias que integraban los programas de atención y protección, al consultarles sobre los motivos de su ausencia, algunas manifestaron que olvidaban las fechas de su convocatoria. Esta situación originó que se diseñara una boleta que incorpora la hora y fecha programada para la atención en la OAPVD. De esta manera las personas que reciben los servicios de la oficina disponen de un documento físico, ya sea para no olvidar las citas o mostrarlo en sus lugares de trabajo.
- e) **Entrevista de valoración de riesgo para los casos de Ley de Penalización de Violencia contra Las Mujeres.** Con el fin de visualizar de indicadores de violencia doméstica en los delitos previstos en la Ley de Penalización de Violencia contra las mujeres, se diseñó una “Entrevista de valoración de riesgos” para la atención de estos casos, así como un anexo de uso obligatorio denominado "Guía de valoración de riesgo de muerte de mujeres", el cual está incorporado en el protocolo institucional. Este nuevo instrumento fue comunicado mediante el Memorando No. 17-OAPVD-2015 del 7 de julio de 2015.
- f) **Asesoría Legal vía telefónica.** Este tipo de asesoría se empezó para las personas destinatarias de la ley que no pueden presentarse a las citas por motivos laborales y que tampoco desean se les visite en su domicilio. Dicho servicio contribuye a mantener a las víctimas y testigos ubicables ante cualquier requerimiento.

3.1.6. Cierres relevantes en el Programa de Protección

En virtud que la desaparición del riesgo, según el artículo 12 inciso d) de la ley 8720, constituye una causal de exclusión, el equipo de trabajo de la OAPVD, se ha esforzado en procurar no solo recomendaciones extraprocesales a las personas que resulten con una situación de riesgo sino en establecer las estrategias para poder concretarlas y así disminuir la posibilidad de tener que afrontar una situación que comprometa su vida.

Nuestra 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”



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 caso. Para el 2015, se planteó como meta que del total de casos cerrados en el Programa de Protección al menos el 11% correspondiera a la causal referida. Según los datos obtenidos de la evaluación del Plan Anual Operativo, los casos cerrados por este motivo constituyen el 14.24%, lo que sobrepasó la meta propuesta y además superó el registro del 2014 que correspondió a un 11.24%.

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 2015, el 31% del total de casos cerrados. Sin embargo, si se excluyen los 2.373 casos por este motivo, del total de casos cerrados, que fueron 7.720, el porcentaje relativo a la “desaparición del riesgo”, aumenta a un 21%.

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 2015, estos motivos equivalen al 11% del total de casos cerrados. Por otra parte, se encuentran las causales relacionadas con el proceso penal como lo son, la desestimación, el sobreseimiento y el archivo fiscal, que representaron el 6.5% del total de cierres del programa.

3.1.7. Datos de cierre relevantes en el Programa de Atención.

En el Programa de Atención se cuenta con 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, 1.747 corresponden a este motivo, lo que equivale a un 16%.

Nuestra 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”



Otro motivo importantes de cierre es la “No localización de la víctima”, en este caso la víctima no ha sido ubicada, por lo que se agotan varias alternativas como el envío de una cita a la Oficina de Comunicaciones Judiciales para su localización, si el resultado es negativo, se solicita a la Unidad de Protección a Víctimas, una verificación de domicilio para proceder con su localización. El año anterior, por este motivo se finalizaron 855 casos, lo que equivale al 8% del total de casos cerrados.

También existe un motivo denominado “Traslado de oficina”, que está sujeto a un tema de acceso a la justicia y del enfoque geográfico, esto es que por política de la oficina la persona usuaria tiene el derecho de elegir en qué sede desea ser atendida, en razón de sus circunstancias, por ello, en 501 casos, el caso se trasladó de una oficina a otra, a solicitud de la persona usuaria, lo que representa porcentualmente en los cierres un 4.5%.

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 35% del total de asuntos cerrados.

También se presentan casos que se archivaron por circunstancias propias del proceso penal, como la desestimación, el sobreseimiento, el archivo fiscal, las sentencias absolutorias y condenatorias en firme; además de otras de finalización del proceso penal, que representan el 25% del total de casos cerrados.

3.1.8. 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 2015, se contabilizaron un total de 3.547 acompañamientos, superando a las que se realizaron el año anterior que fueron 2.572, para un aumento del 38%. En este

Nuestra 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”

caso, el mayor porcentaje se concentra en “Atención en crisis”, que consiste en una valoración que realiza el o la profesional de la oficina, respecto del estado emocional y la afectación de la víctima (dudas, temores, ansiedad, culpa) como consecuencia de un delito, representando el 36% de este tipo de diligencias.

Los otros acompañamientos que tiene relevancia relativa son los que se clasifican en la categoría “Otros”, tales como, acompañamientos a juicios, lecturas del “por tanto”, con un 18 % y los que se realizan a otras instituciones, que equivalen a un 14% del total.

Del mismo modo, la OAPVD brindó acompañamiento a personas víctimas en 319 juicios en todo el país, siendo que, en el 73% se obtuvo una sentencia condenatoria y en un 24% una sentencia absolutoria, como se refleja en el siguiente cuadro.

Cuadro No.1
Oficina de Atención y Protección a la Víctima
Resultados de los debates según acompañamientos a la víctima
2015

Resultado debates	Cantidad	Porcentaje
Absolutorias	85	27%
Condenatorias	234	73%
Total	319	100%

Fuente: Informes estadísticos. OAPVD. 2015

3.1.9. Visitas Domiciliarias

La OAPVD ha continuado con la política de realizar visitas domiciliarias, que consisten en acudir a la residencia, centro hospitalario u otro lugar, donde se ubican aquellas personas destinatarias de la ley, que



por alguna razón se les dificulta asistir a las oficinas judiciales, en virtud de una discapacidad física o que sean personas adultas mayores.

Según los registros estadísticos, en el 2015, se realizaron 2.378 visitas domiciliarias cantidad ligeramente inferior a la obtenida en el 2014. Con esta práctica, 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.

3.1.10. Elaboración de Informes técnicos

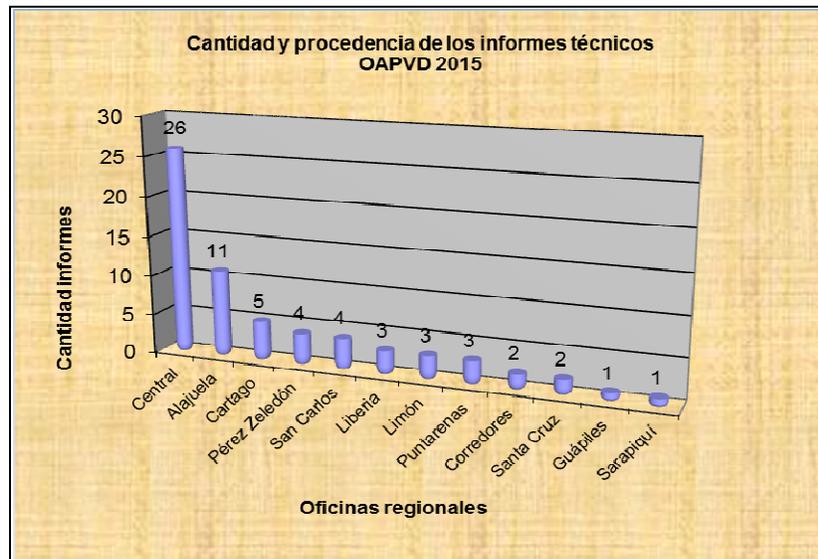
En ambos programas se ha recurrido a la elaboración de “Informes Técnicos”, que tiene como objetivo brindar a las autoridades judiciales insumos para la toma de decisiones, entre éstos, se encuentran los “Informes de Valoración de Riesgos”, que son confeccionados por los equipos interdisciplinarios a solicitud del Fiscal(a) o Juez(a), con el propósito de contar con 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 en solicitudes de prisión preventiva, para anticipo jurisdiccional de prueba y protección procesal.

Según se muestra en el gráfico siguiente, en el 2015 se confeccionaron un total de 65 informes técnicos, de los cuales el 40% corresponde a la oficina central, el 17% a la oficina regional de Alajuela, el 8% a la oficina regional de Cartago y el 6% a las oficinas de Pérez Zeledón e igual porcentaje a la oficina de San Carlos. El 23% restante corresponde a las sedes regionales de Liberia, Limón, Puntarenas, Santa Cruz, Guápiles y Sarapiquí.

Nuestra 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”

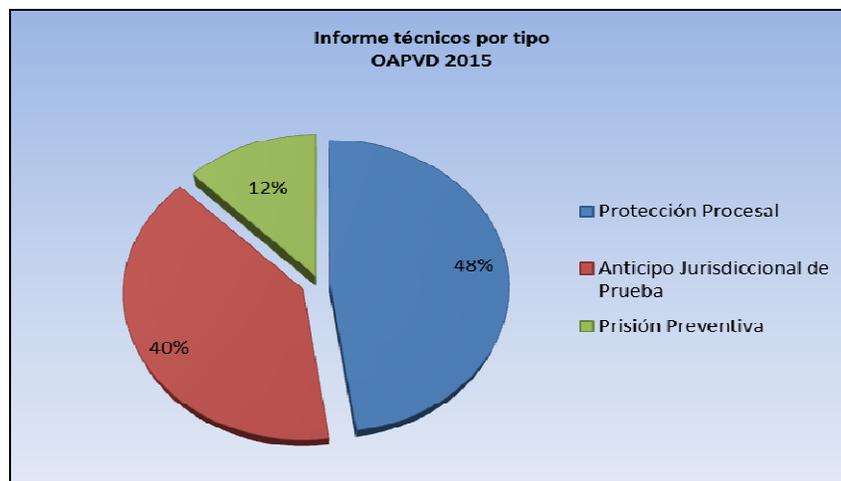
Gráfico No.1
Oficina de Atención y Protección a la Víctima



Fuente: elaboración propia

Con respecto al tipo de informe, 31 corresponden a protección procesal, 26 para anticipo jurisdiccional de prueba y 8 para prisión preventiva. La distribución porcentaje porcentual se expone en el siguiente gráfico.

Gráfico No.2
Oficina de Atención y Protección a la Víctima



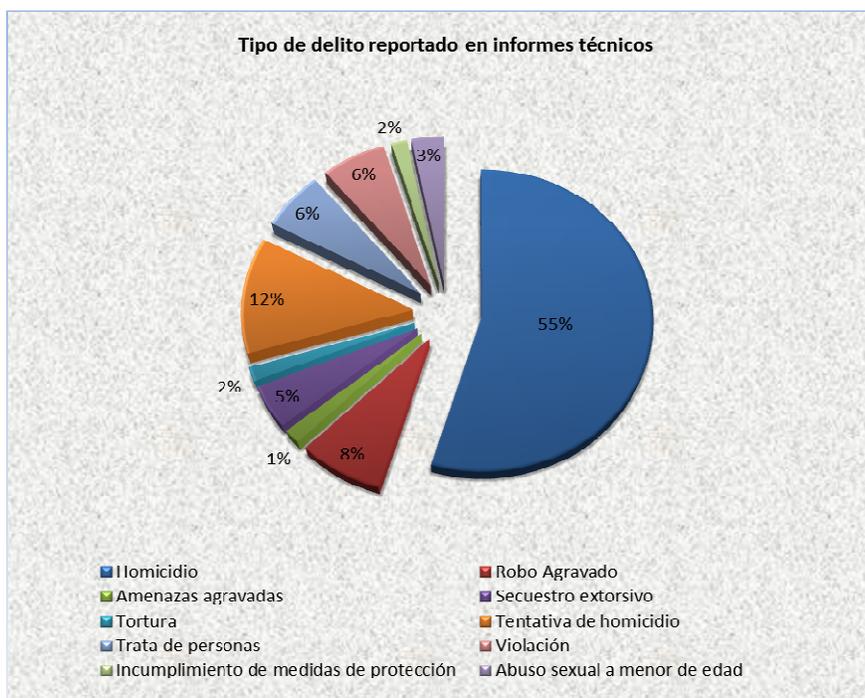
Fuente. Elaboración propia.

Nuestra 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”

En el siguiente gráfico se muestran los informes técnicos realizados, según el delito, con el objetivo de proyectar la incidencia que tienen estos en el quehacer de la OAPVD.

Gráfico No. 3
Oficina de Atención y Protección a la Víctima



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con los datos expuestos, al igual que en años anteriores, el delito de homicidio prevalece como el de mayor incidencia dentro de los requerimientos de informes técnicos, debido a que representa el 55% del total, seguido por el delito de tentativa de homicidio que equivale al 12%, el de robo agravado con un 8% y los delitos de trata de personas y violación, que ambos representan un 13%.

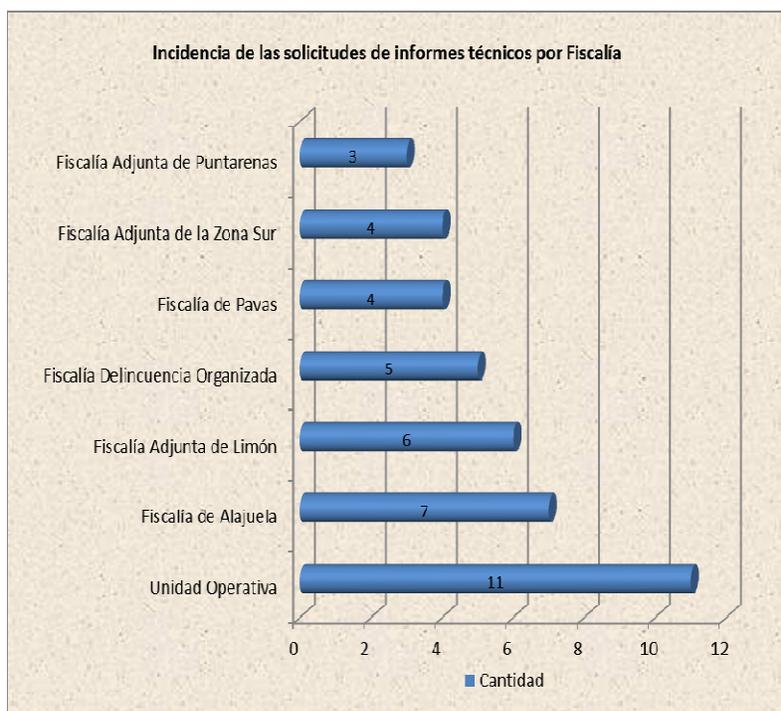
Del total de informes rendidos por la OAPVD, el 100% tuvieron un resultado positivo, debido a que las recomendaciones emitidas fueron acogidas por las autoridades solicitantes.

Nuestra 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”

Asimismo, como se aprecia en el gráfico siguiente, la Fiscalía que más recurre a los informes técnicos es la Unidad Operativa de Dirección Funcional, seguidas por la fiscalías de Alajuela, Limón, Contra Delincuencia Organizada, Pavas, Zona Sur y Puntarenas, que representan el 66% de las oficinas solicitantes.

Gráfico No.4
Oficina de Atención y Protección a la Víctima



Fuente: elaboración propia

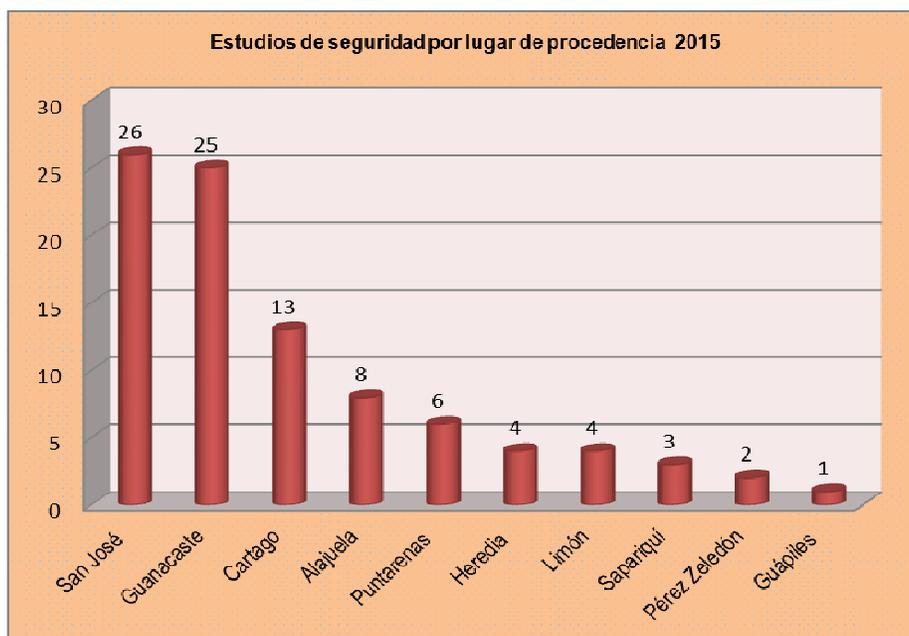
3.1.11. Estudios de Seguridad

Concepto: 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. 5
Oficina de Atención y Protección a la Víctima



Fuente: elaboración propia OAVPD. 2015

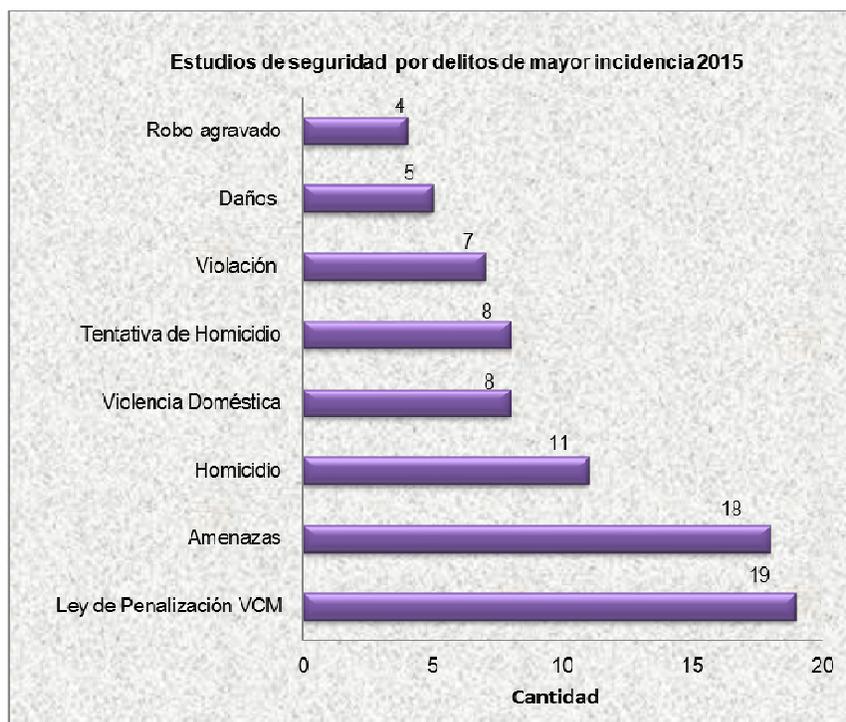
Los datos anteriores reflejan que el 55% de los estudios de seguridad se ejecutaron en las provincias de San José y Guanacaste, seguidos por Cartago con un 13%. El restante 31% se distribuye entre Alajuela, Puntarenas, Heredia, Limón, Sarapiquí, Pérez Zeledón y Guápiles.

Asimismo, en el siguiente gráfico se expone la cantidad de estudios de seguridad efectuados por delitos de mayor incidencia.

Nuestra 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”

Gráfico No. 6
Oficina de Atención y Protección a la Víctima



Fuente. Elaboración propia OAPVD. 2014

Como puede observarse, la mayor incidencia de este tipo de estudios corresponde a los delitos contemplados en la Ley de Penalización de Violencia Contra Las Mujeres, tales como, el incumplimiento de medidas de protección, maltrato, amenazas contra mujer y tentativa de femicidio, que representa el 21%, seguido por el delito de amenazas que equivale al 20% y el delito de homicidio con un 12%. Los otros delitos que tiene importancia relativa son: violencia doméstica, tentativa de homicidio, violación, daños y robo agravado, los cuales constituyen el 35% del total de estudios de seguridad elaborados.

Nuestra 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”

3.1.12. 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 la vida e integridad física de las personas usuarias de los programas.

Para llevar a cabo estas diligencias, se utilizó equipo tecnológico a disposición de la sede central, celebrándose un total de 55 diligencias, de conformidad con el detalle siguiente:

Cuadro No. 2
Diligencias realizadas por video conferencia
OAPVD 2015

Oficina	Video conferencias realizadas
Sede Central	27
Heredia	9
Limón	7
Alajuela	4
Cartago	2
Puntarenas	2
Pérez Zeledón	1
San Carlos	1
Guápiles	1
II Circuito Judicial de San José	1
Total	55

Fuente: elaboración propia.

3.1.13. Área de Resoluciones

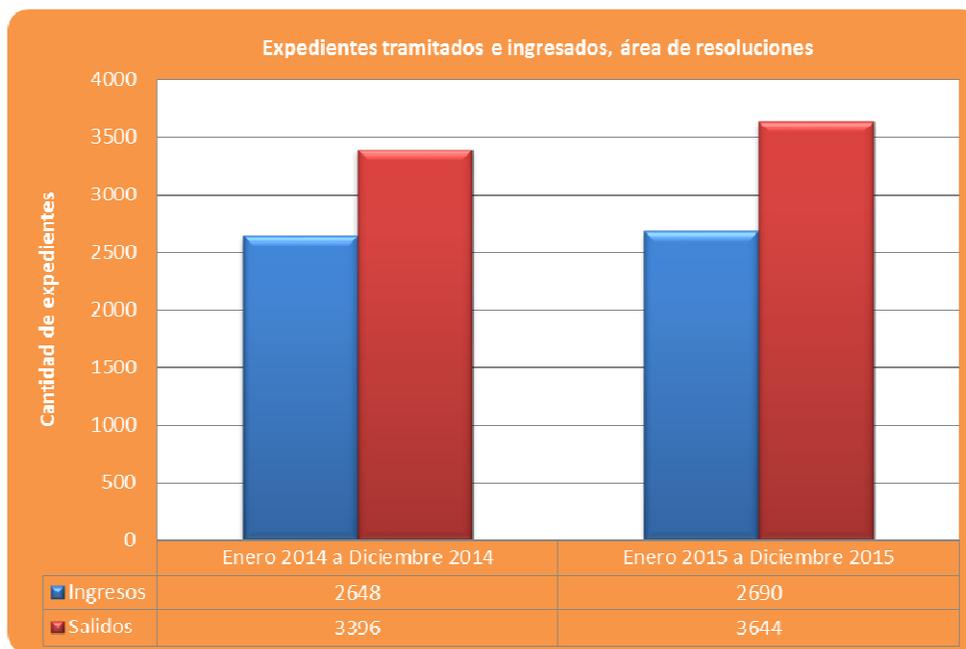
La Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito del Ministerio Público, es la oficina que tiene por objeto proteger los derechos de las víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes en el proceso penal, así como regular las medidas de protección extraprocesales y su procedimiento. El área de resoluciones, por su parte, tiene asignadas las tareas de: confección de proyectos de resoluciones de exclusión, cambio de medida y recursos de revocatoria, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 8720, en el artículo 12, inciso c).

En virtud de lo expuesto se presentan los datos más relevantes asociados al trámite de expedientes durante el 2015.

a) Expedientes ingresados y resueltos.

En esta variable se considera los expedientes tramitados en los periodos de enero del 2014 a diciembre 2014 y de enero del 2015 a diciembre del 2015, por parte de los dos profesionales en derecho asignados a esta área. En el gráfico No. 7, se observa una comparación entre los periodos mencionados, para el año 2014 y el año 2015, en el caso de los expedientes ingresados y resueltos. En dicha gráfica, se destaca un aumento, tanto en la cantidad de casos ingresados, como tramitados en el 2015, con respecto al 2014.

Grafico No.7
Área de Resoluciones - OAPVD
Expedientes ingresados y resueltos
Periodos 2014 -2015



Fuente: OAPVD. Área de Exclusiones. 2015

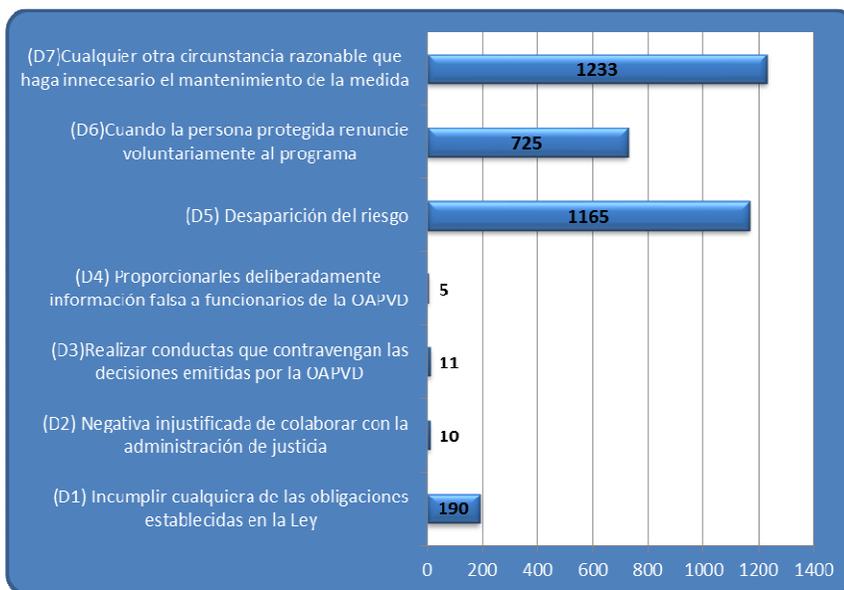
b) Motivos de Exclusión

En el gráfico No. 8, se señalan los motivos de exclusión para los expedientes tramitados en el período 2015. Del mismo se obtiene que la mayor cantidad de casos se agrupan en los motivos “*Cualquier otra circunstancia razonable que haga innecesario el mantenimiento de la medida*” y “*Desaparición de riesgo*”, establecidos en el artículo 12 incisos D7 y D5, respectivamente.

Nuestra 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”

Grafico No.8
Área de Resoluciones - OAPVD
Motivos de exclusión
2015

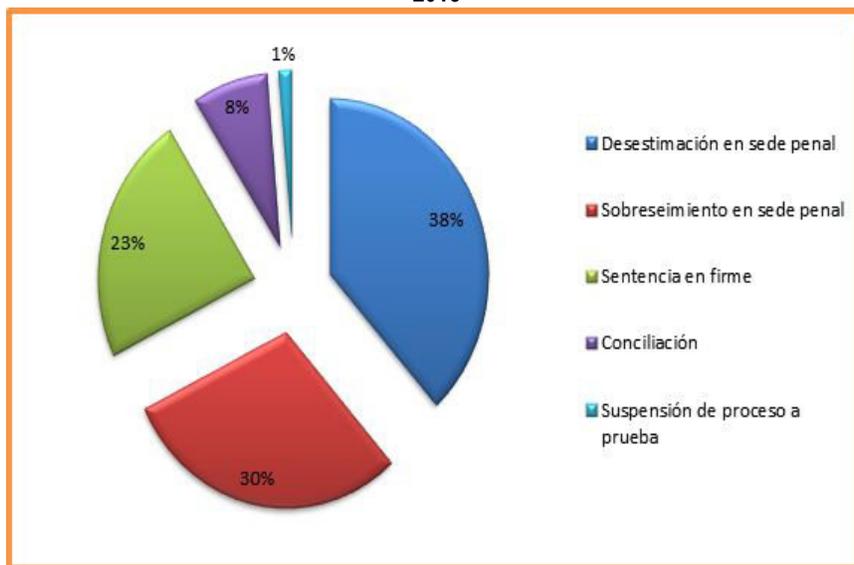


Fuente: elaboración propia

En el gráfico No.9, se exponen los motivos de exclusión durante el periodo enero 2015 a diciembre del 2015, por el estado de la causa penal.

Grafico No. 9

Oficina de Atención y Protección - Área de Resoluciones
Motivos de exclusión por el estado de la causa penal
2015



Fuente. Elaboración propia. OAPVD 2015

Como se observa del gráfico anterior, los principales motivos de exclusión corresponden a la desestimación, sobreseimiento y la sentencia firme del proceso penal.

c) Tiempo promedio de respuesta

Según el análisis de los datos recopilados, el tiempo promedio de respuesta de un expediente es de 15 días naturales. Un punto importante a considerar es que los casos de tramitación urgente o prioritarios se resuelven, en la medida de la posible, en un periodo no mayor a dos días hábiles, después de ingresado el caso al área de resoluciones. De igual manera, se consideran dentro de lo promediado, aquellos asuntos acumulados en meses anteriores.

d) Numero promedio de expedientes resueltos por día.

En el periodo comprendido de enero del 2015 a diciembre del 2015, se resolvieron un total de 3.644 casos, para un promedio de 18 expedientes tramitados, por día efectivo de trabajo.

Nuestra 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”

3.1.14. Proyección de la OAPVD y otras acciones emprendidas

a) Participación de la OAPVD en Comisiones o procesos relevantes para la gestión institucional y atención de personas usuarias.

- **Vinculaciones con otros programas:** Al ser diversa la población meta de esta oficina se encuentra vinculada a: **CLAI** (Comités Locales para la atención de casos de alto riesgo por Violencia contra las Mujeres)
- **Participación en el “Protocolo Interinstitucional de atención integral a víctimas de violación sexual en las primeras 72 horas de ocurrido el evento”:** La OAPVD participa en el acompañamiento a la víctima durante la diligencia, así como en el seguimiento, como integrante del Equipo de respuesta rápida.
- **Justicia Restaurativa.** Protocolo de actuaciones de Violencia de Género.

b) Reconocimientos por la labor efectuada por la OAPVD

- El primero de octubre se obtuvo una Mención Honorífica en el “Concurso de Buenas Prácticas”, por la iniciativa del Taller Socio terapéutico, para los casos de delitos de Ley de Penalización de violencia contra las Mujeres.
- El 30 de octubre, se alcanzó el primer lugar del Premio Aporte al Mejoramiento a la Calidad de Vida, otorgado por la Defensoría de los Habitantes de la República.

c) Otras acciones emprendidas

- Siempre en la búsqueda constante de impulsar un servicio público de calidad, para lograr que las acciones efectivas sean de beneficio para la persona usuaria, en marzo se solicitó apoyo a la oficina de Control interno para iniciar con la construcción de Buenas Prácticas en las oficinas de Atención y Protección a la Víctima.

- Comparecencia a la Procuraduría de la Ética Pública en fecha 14 de abril con el fin de exponer las acciones emprendidas por esta oficina conforme a los artículos 32 y 33 de la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción.
- Diseño de un calendario institucional que aborda la temática de personas víctimas de delito, inspirado en las pinturas que se expusieron en el “IV Congreso Nacional de Victimología, I Congreso Internacional de Victimología, la Participación de la Víctima frente al Sistema de Justicia Penal”, realizado en setiembre de 2014.
- **Curso Virtual.** Se diseñó en coordinación con Gestión Humana el curso virtual denominado “**Atención a personas víctimas y testigos**”. Este curso se constituye en una herramienta vital para que las personas servidoras conozcan el quehacer de la OAPVD y se conviertan en agentes multiplicadores para sensibilizar a quienes son víctimas de delito a solicitar nuestros servicios.

3.1.15. Cartas de entendimiento

- La OAPVD y la DINARAC (Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos), suscribieron una carta de entendimiento que procura “Establecer una alianza estratégica en que ambas dependencias unan capacidades para generar condiciones que permitan a las personas resolver sus demandas.
- Carta de entendimiento Hogares CREA, que tiene la finalidad de llegar acuerdos en común, que beneficien a las personas destinatarias de la ley que presentan problemas de adicción a drogas, sin que esto signifique una situación de riesgo, para esta institución y sus albergados.
- Se realizaron coordinaciones interinstitucionales con el Ministerio de Justicia y Paz, que busca promover acciones conjuntas con el personal de esa institución, a fin de garantizar derechos de las personas víctimas, en razón de circulares y estrategias de egreso de población privada de libertad, ejecutadas por el Ministerio de Justicia. Como resultado de estas reuniones se logró comunicar a los equipos técnicos directrices para la atención y abordaje de esta población.

Nuestra 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”

- Con base con la carta de entendimiento suscrita con el Programa de Maestría en Evaluación de Programas y Proyectos de la Universidad de Costa Rica, se presentaron los resultados de "Evaluación de la calidad del servicio del Programa de Atención de la OAPVD", convirtiéndose en un insumo importante para implementar propuestas de mejoras que permitan fortalecer el servicio que se brinda a la población usuaria de ese programa.

3.1.16. Participación en otras Actividades

- Instituto Tecnológico de Costa Rica. Conmemoración del XXXIII de la Carrera de Investigación Criminal.
- Semana de la persona profesional en Criminología. ULICORI
- Seminario Internacional. La Contribución de la Evaluación al desarrollo en América Latina-UCR.
- Conversatorio UCR sobre alternativas de protección extraprocesal para víctimas de Ley de Penalización. Capacitación Internacional en Manejo de Informantes y Protección de Testigos. Panamá.
- Sesión de CONAMAJ celebrada en la Defensoría de los Habitantes de la República.
- El personal de la OAPVD participó en algunas ferias, las cuales fueron una buena oportunidad para proyectar los servicios que se brindan, destacan las siguientes: II Feria de la Paz y Seguridad de la Municipalidad de San José, Feria de los servicios judiciales para personas facilitadoras del Poder Judicial, Feria de emprendedurismo organizada por la Municipalidad de La Unión, Feria de las personas usuarias de los Tribunales de Alajuela, Feria Contra la No Violencia organizada por la Red Contra la Violencia Intrafamiliar de Belén, Feria de la salud de la Clínica Jorge Volio de San Joaquín de Flores,

3.1.17. Participación en Campañas Institucionales.

La OAPVD tuvo una participación activa en las siguientes campañas:

- Valores Institucionales.

Nuestra 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”

- Campaña de Participación Ciudadana.
- HerForShe.
- Este es mi equipo de trabajo.

IV. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

4.1 Capacitación impartida a cargo de la OAPVD

De conformidad con la normativa que rige a la OAPVD, le corresponde “Realizar, en el ámbito nacional, campañas permanentes sobre la difusión de los derechos de las víctimas y de los testigos”. Es por ello, que el talento humano participa en algunas actividades de capacitación, para promover el quehacer de la oficina a través de charlas, talleres y conversatorios, que están dirigidas a las personas servidoras que laboran en la institución y otras fuera de ella como grupos organizados, organismos no gubernamentales, y personas víctimas. Estas acciones procuran también sensibilizar a la población usuaria en diversos temas de interés o en virtud de alguna problemática que enfrentan.

En el siguiente cuadro se resume la actividad generada en el 2015 en esta labor de proyección.

Cuadro No.3
Actividades de capacitación impartidas
2015

Tipo de actividad	Cantidad	Cantidad de personas que asistieron
Charlas	50	1.227
Talleres	45	545
Conversatorios	5	46
Total	100	1.818

Fuente: elaboración propia

Nuestra 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”

De acuerdo con los registros que mantiene la oficina se impartieron un total de 100 actividades de capacitación de las cuales el 50% fueron mediante charlas, el 45% por medio de talleres y el 5% se trataron de conversatorios, en las que asistieron 1.818 personas.

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

- El ciclo de la violencia doméstica.
- El abordaje psicológico
- Sensibilización en el trato de personas con discapacidad.
- Informes técnicos para Fiscalías.
- Servicios ofrecidos por la OAPVD para la población migrante
- Alcances de la Ley de Penalización de Violencia Contra las Mujeres
- Estereotipos de género.
- Violencia de Género.
- Alcances de la Ley 8720.
- Primeros Auxilios Psicológicos.
- Generalidades de la OAPVD, “Programa de Atención y Protección”.
- Talleres de formación humana dirigido a personas usuarias víctimas de violencia doméstica. En estos talleres se abordaron temas tales como: Comunicación asertiva, Autoestima, Ideas de Negocio.
- El manejo del duelo en personas víctimas de delito.
- La prevención de violencia.
- El bullying en la adolescencia.
- Atención a víctimas bajo la modalidad PISAV (Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas).

Nuestra 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”



Entre la población meta a la que va dirigida estas actividades se encuentran: Escuela La Carpio, Sucursal de la CCSS Sarapiquí, Embajada de Canadá, Dirección General de Migración y Extranjería, Hospital Nacional Psiquiátrico, Piñera Roswita, Escuela Los Pinos de Alajuelita, Clínica CCSS de Tarrazú, Asociación de Víctimas de Homicidio (AFAVHO), Escuela Ezequiel Morales de Santa Ana, Grupo de mujeres de Programa de Atención y Protección de Cartago, Facilitadores(as) Judiciales, Grupo Mujeres Emprendedoras (víctimas de violencia doméstica), Red VID Santa Bárbara, Subsistema Local de Protección a la Niñez y Adolescencia del Cantón de Corredores, Red Institucional de Violencia Contra la Mujer. Pérez Zeledón, entre otros. Además, algunas de estas actividades se imparten a personas víctimas por invitación de la oficina.

Asimismo, en este apartado también destacan las acciones en procura de un mayor acercamiento de los servicios hacia la personas usuarias internas al ser estas las encargadas de ser el primer contacto con nuestra población meta, se concretaron charlas relacionados con la explicación de los servicios a las Fiscalías de: Golfito, Cartago, San Carlos, San Ramón, Limón, Corredores, Santa Cruz, Desamparados, San Joaquín de Flores y Hatillo. Además, de algunas relacionadas a la confección de informes técnicos que son requeridos a la OAPVD.

4.2 Capacitación recibida por la OAPVD

La política de la jefatura es que el 100% del personal profesional participe en al menos dos actividades de capacitación al año. Por ejemplo, en el 2015 se participó en 121 actividades de este tipo, organizadas por dependencias dentro y fuera del Poder Judicial.

En el primer caso se brindó capacitación sobre Derecho Penal y Procesal a cargo de la Unidad de Capacitación del Ministerio Público, en sistemas electrónicos, como el Escritorio Virtual, Argumentación jurídica, medidas de seguridad, confección de informes técnicos, abordaje de delitos de Trata y Tráfico de personas para la protección de los derechos humanos, régimen disciplinario, La acción civil resarcitoria, sesiones de autocuidado, entre otros.

Nuestra 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”

En cuanto a capacitaciones que fueron organizadas por otras instancias fuera del Poder Judicial, se detallan algunas como: Ley Integral para Persona Adulta Mayor, temas relativos a la violencia intrafamiliar a cargo del INAMU, Desafíos para la población migrante y refugiada, abordaje en la atención de personas con discapacidad, masculinidad, entrenamiento “Desgaste Profesional por empatía”.

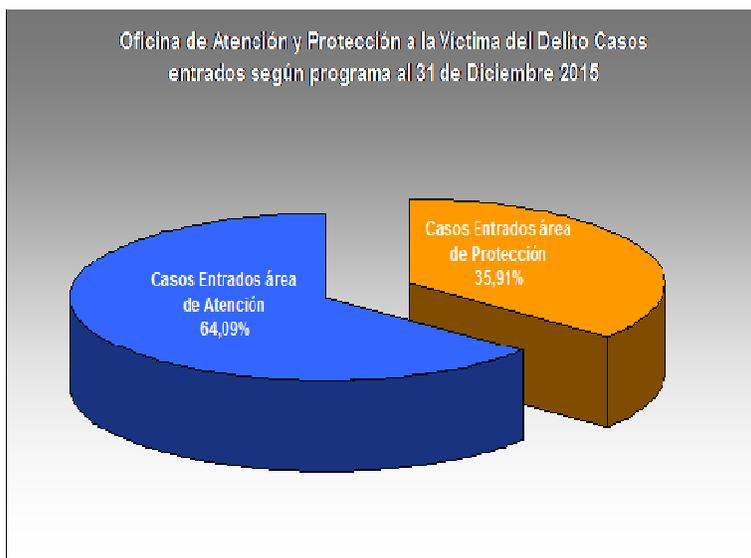
V. DATOS ESTADÍSTICOS

5.1 Datos Generales de la OAPVD

5.1.1. Casos ingresados por programa

De conformidad con los criterios de ingreso por programa, al 31 de diciembre de 2015, se registraron un total de 18.514, de los cuales 11.865 corresponden al Programa de Atención que representa un 64% y 6.649 al Programa de Protección, que equivale a un 36% del total de casos, según se muestra de seguido.

Gráfico No.10



Fuente: Informes estadísticos OAPVD, 2015.

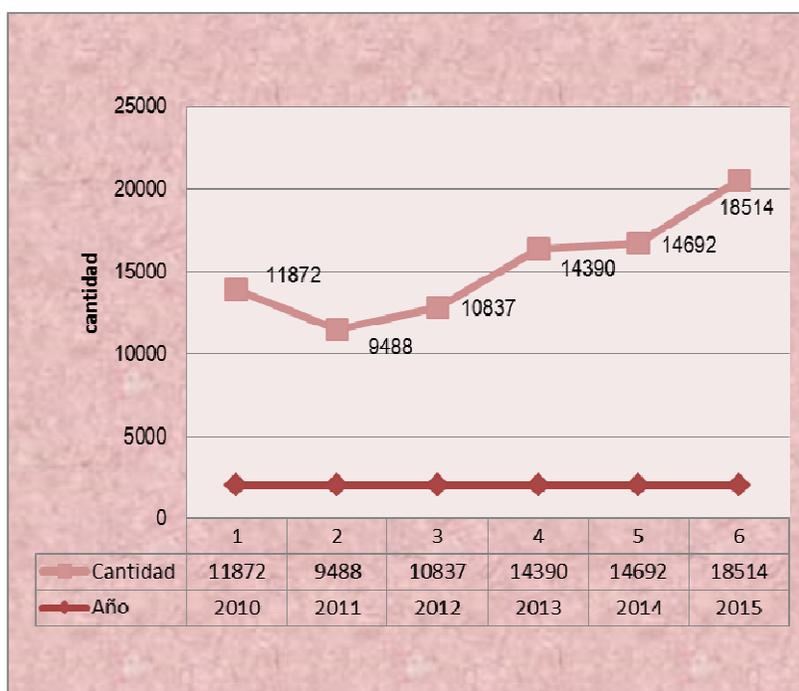
Nuestra misión:

“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”

5.1.2. Historial de Casos entrados

Los datos siguientes describen la cantidad de casos registrados en el último quinquenio y posterior a la entrada en vigencia de la Ley 8720. Al 31 de diciembre de 2015, el crecimiento porcentual con respecto al año 2014 es de un 26%, siendo el año con mayor afluencia de casos.

Gráfico No. 11
Oficina de Atención y Protección a la Víctima
Historial casos entrados
2010-2015



Fuente: Informes estadísticos OAPVD, 2015.

5.1.3. Casos entrados por oficina regional

En el 2015, ingresaron a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima un total de 18.514 casos, cuya distribución porcentual, por programa, se muestra a continuación.

Nuestra 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”

Cuadro No. 4
Casos por programa según oficina regional
Año 2015

Oficina Regional	Programa de Protección	Programa de Atención	Totales
Sede Central	1.584	1.920	3.504
I Circuito	1/	781	781
II Circuito	505	773	1.278
PISAV Pavas	63	228	291
PISAV La Unión	79	414	493
Cartago	573	662	1.235
Heredia	405	1.045	1.450
Ciudad Judicial	80	270	350
Alajuela	623	995	1.618
San Carlos	279	760	1.039
Puntarenas	292	529	821
Liberia	498	672	1.170
Santa Cruz	166	864	1.030
Pérez Zeledón	369	475	844
Corredores	330	356	686
Limón	204	433	637
Guápiles	427	333	760
Sarapiquí	172	355	527
Total	6.649	11.865	18.514

Nota 1/: Por la modalidad de trabajo, sólo se atienden casos dentro del Programa de Atención.

Fuente: Informes estadísticos OAPVD 2015.

Nuestra 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”

De los datos anteriores se observa que el mayor porcentaje de asuntos corresponden a la oficina central, lo que representa el 19% del total, seguido en importancia relativa las oficinas regionales de Alajuela, Heredia, Segundo Circuito Judicial San José y Cartago, con un 9%, 8%, 7% y 7%, respectivamente.

Asimismo, existe un grupo conformado por ocho oficinas (Sede Central, Alajuela, Heredia, Segundo Circuito Judicial de San José, Cartago, Liberia, San Carlos y Santa Cruz) que superaron los 1.000 casos entrados en ambos programas, que representan el 67% del total.

Al analizar los datos por programas se concluye que después de la oficina central donde más casos ingresaron en protección fue Alajuela, Cartago y Segundo Circuito Judicial, mientras que en atención, el segundo lugar lo ocupa Heredia, luego Alajuela y Santa Cruz.

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.

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

Nuestra 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”

Cuadro No. 5

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima
 Casos atendidos en ambos programas por condición de vulnerabilidad
 2015**

Tipo de población	Programa de Protección	Programa de Atención	Totales
Persona menor de edad	838	440	1.278
Discapacidad	273	501	774
Adulto mayor	116	291	407
Población indígena	49	7	56
Trata de personas	12	1	13
Total	1.288	1.240	2.528

Fuente. Informes estadísticos. OAPVD. 2015.

Según lo antes indicado y en comparación con las estadísticas del 2014, se observa un incremento en los casos ingresados con respecto a la población de personas menores de edad de un 7%. En relación con las personas con capacidades diferentes se experimentó un descenso del 16% en el 2015, tendencia contraria en el caso de la población adulta mayor que presentó un incremento del 30%.

Se observa también una disminución en la cantidad de casos de la población indígena mientras que en 2014 ingresaron 124, en el 2015 únicamente 56 lo que equivale a una disminución del 55%.

Dentro de 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.

Nuestra 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”

Cuadro No. 6
Ley de Penalización de Violencia contra Las Mujeres
Delitos de mayor incidencia
2015

Delito	Programa de Protección	Programa de Atención	Totales
Incumplimiento de medidas de protección	590	1139	1.729
Maltrato	467	992	1.459
Amenazas contra la mujer	109	255	364
Ofensas a la Dignidad	32	217	249
Femicidio	5	27	32
Otros delitos	16	41	57
Total	1.219	2.671	3.890

Fuente: Informes estadísticos. OAPVD. 2015

Las cifras expuestas reflejan que del total de casos entrados al Programa de Protección el 18% están relacionados con delitos de la Ley de Penalización, mientras que el 32%, corresponden al Programa de Atención. La tendencia en el caso de protección se mantiene, mientras que atención el porcentaje aumentó de un 21% a un 32%, con respecto al 2014.

Asimismo, los delitos de mayor incidencia en ambos programas son el “Incumplimiento de medidas de protección”, y el “maltrato”, ambos representan el 82% del total de casos ingresados, en delitos de Ley de Penalización, similar tendencia que en el 2014.

Respecto 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.

Nuestra 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”

5.3 Principales datos estadísticos de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos (UPROV)

En el siguiente cuadro se detalla el movimiento general de la gestión realizada por la UPROV durante el 2015, por tipo diligencia y la oficina regional de procedencia.

Cuadro No 7
Casos atendidos por tipo de diligencia y oficina de procedencia
Unidad de Protección a Víctimas y Testigos
2015

Diligencias Realizadas	Sede Central	Guápiles	Santa Cruz	San Carlos	TOTAL
Valoración de Riesgo	408	13	15	89	525
Protección simple	317	14	28	45	404
Visita Domiciliar	83	34	44	3	164
Verificación Domiciliar	20	0	57	39	116
Investigación Confidencial	57	0	0	0	57
Revaloración	16	3	0	28	47
Reubicación	26	2	0	0	28
Extracción	13	0	1	1	15
Acompañamiento	11	1	0	0	12
Trabajo Especial	10	0	0	0	10
Protección continua	6	0	0	0	6
Vigilancia y Contravigilancia	5	0	0	0	5
Estudio de Seguridad	3	0	0	2	5
Seguimiento	2	0	0	1	3
Total	977	67	145	208	1.397

Fuente: Unidad de Protección a Víctimas y Testigos. OIJ

Nota. La oficina de Guápiles inició labores el 10 de setiembre de 2015.

Nuestra 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”

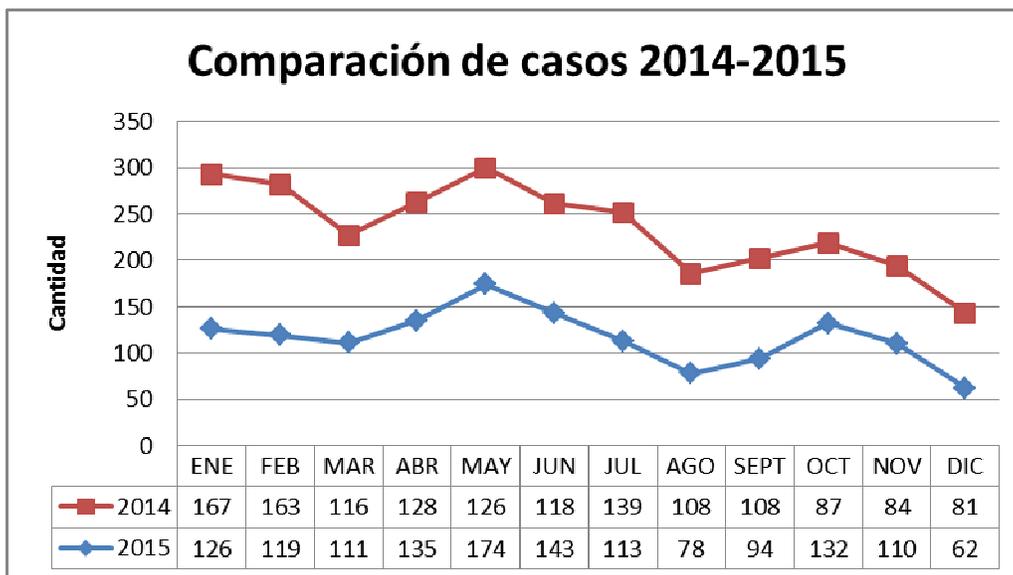
Las cifras anteriores muestran que la mayor actividad de esa oficina se concentra en las valoraciones de riesgo las cuales representan un 38% del total de diligencias, seguido de la denominada “protección simple”, con un 29%, la visita domiciliar que equivale a un 12% y la verificación domiciliar con un 8%.

Además de las labores anteriores, existen otras que por la dinámica de la oficina son necesarias para implementar una estrategia de protección, como lo son: la investigación confidencial, las revaloraciones de casos y la reubicación domiciliar.

Con respecto a los asuntos ingresados por oficina de procedencia, el 70% corresponden a actividades a cargo de la oficina central, el 15% a la oficina de San Carlos, el 10% a Santa Cruz y el 5% a Guápiles, oficina que inició funciones en setiembre de 2015.

En la siguiente gráfica se expone un comparativo de los casos ingresados entre el 2014 y el 2015.

Gráfico 12
Comparación casos tramitados
2014-2015



Fuente: Unidad de Protección a Víctimas y Testigos. OIJ

Nuestra 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”

Al realizar una comparación de los asuntos tramitados por la UPROV en el 2015, se verifica una leve disminución con respecto al 2014, de 28 casos, lo que equivale a un 2%. De conformidad con lo expuesto por la jefatura de esa oficina, uno de los factores que pudo haber incidido en esa disminución es lo relativo a la dinámica de los casos tramitados, por ejemplo en el 2015, se indica que se realizaron “protecciones continuas”, así como trabajos especiales, que están relacionados con asuntos donde el nivel de riesgo para las víctimas y sus familias es muy alto, lo que conlleva destinar mayor recurso humano durante varios días, con el fin de asegurarse la efectividad de la estrategia de protección, por catalogarse como “casos complejos”.

Otros datos de la gestión desplegada por la UPROV corresponden a los informes elaborados, por su participación en la valoración de riesgo junto con los equipos técnicos de la OAPVD. En el 2015, la unidad envió un total de **1381 informes y 650 ampliaciones**.

Además se realizaron **1628 diligencias menores** en las cuales se incluye las consultas a fuentes abiertas, visitas domiciliarias y exclusiones por parte de la OAPVD, según se describe a continuación.

Cuadro No. 8
Unidad de Protección a Víctimas y Testigos
Diligencias menores 2015

Tipo de Diligencia	Sede Central	Guápiles	Santa Cruz	San Carlos	TOTAL
Consultas Fuentes Abiertas	21	0	0	0	21
Verificaciones Domiciliarias (citación)	291	0	0	1	292
Comunicaciones (Notificación Exclusión y otros)	959	17	223	116	1315
Total	1271	17	223	117	1628

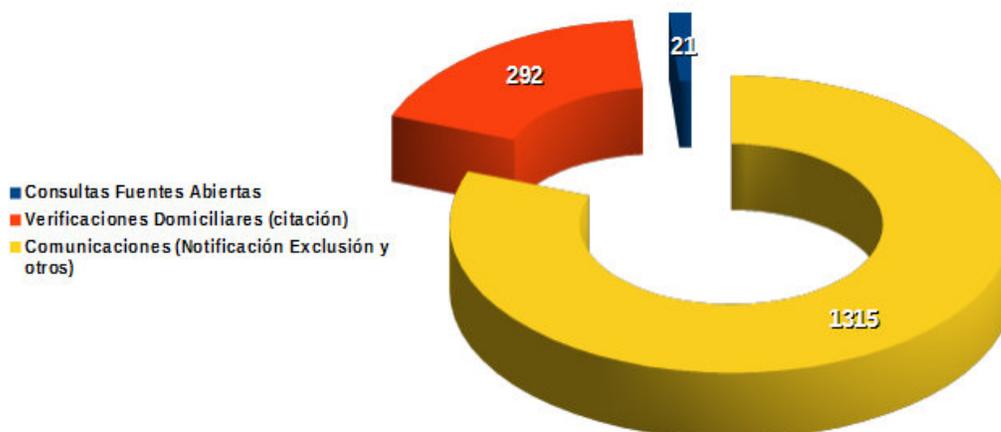
Fuente: Unidad de Protección a Víctimas y Testigos. OIJ

Sobre este tema, se expone el siguiente gráfico que resume las labores realizadas, en cuanto a este tipo de diligencias.

Nuestra 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”

Gráfico No. 13
DILIGENCIAS MENORES
POR TIPO - 2015



Fuente: Unidad de Protección a Víctimas y Testigos.

VI. GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA

El programa presupuestario 950 denominado “*Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos*” ingresó a la corriente presupuestaria del Poder Judicial mediante Ley núm. 9019 del Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República, para el ejercicio económico de 2012. Según lo establecido en el artículo 13 de la normativa 8720 “*Ley de Protección a Víctimas Testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal*”, de conformidad con la Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, el Poder Judicial debe elaborar e incorporar, a su presupuesto anual, el contenido presupuestario requerido por el Programa de Protección de Víctimas de Delito.

Asimismo, le corresponde al Ministerio de Hacienda dotarle de contenido económico, con los recursos generados mediante la modificación del párrafo cuarto del numeral 1 del inciso c) del artículo 23 de la Ley del impuesto sobre la renta, N° 7092, de 21 de abril de 1988, que se realiza en la presente Ley. Cuando los recursos generados por esta modificación, sean insuficientes para el buen funcionamiento del citado

38

Nuestra 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”

programa, dicha entidad estará en la obligación de girar los recursos adicionales necesarios para el buen funcionamiento de dicho Programa.

En el siguiente cuadro se detallan los recursos aprobados anualmente para cubrir las necesidades del Programa de Protección de Víctimas y Testigos y el porcentaje de ejecución presupuestaria para cada período.

Cuadro No.9
Programa 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos
Histórico Formulación y Ejecución Presupuestaria
2012-2015

Año	Monto Presupuestado	Monto Devengado	Porcentaje de Ejecución
2012	₪ 6,318,546,000.00	₪4,881,587,809.17	77%
2013	₪ 6,683,800,000.00	₪6,453,852,519.27	97%
2014	₪ 7,328,000,000.00	₪6,791,754,871.28	93%
2015	₪ 8,675,400,000.00	₪6,791,754,871.28	81%

Fuente: Departamento de Financiero Contable Poder Judicial

Según se aprecia de los datos anteriores que desde la creación del programa se ha logrado mantener un crecimiento anual en la asignación de recursos y una ejecución presupuestaria que supera el 80%, porcentaje que se considera satisfactorio si se toma en consideración que los procesos de compra de bienes y servicios se tornan complejos en algunos casos

6.1 Análisis de la Ejecución Presupuestaria 2015

En la formulación presupuestaria del programa 950 para el 2015, se incorporaron recursos para las partidas de remuneraciones, servicios, compra de materiales y suministros, bienes duraderos y gastos confidenciales, la siguiente tabla expone los montos aprobados por partida presupuestaria, lo devengado además del dato referente al rubro que quedara disponible y comprometido.

Nuestra 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”

Es importante aclarar que los datos que se exponen en la siguiente tabla son un extracto de la liquidación presupuestaria al 31 de diciembre del 2015, que registra el Departamento de Financiero Contable de la institución, la explicación sobre cada partida se brinda de forma general, ya que aún y cuando la OAPVD y la UPROV trabajan de forma conjunta, la ejecución de los recursos se desarrolla de forma separada; para una mayor transparencia se consideró exponer la ejecución de todo el programa 950.

Cuadro No. 10
Programa 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos
Ejecución presupuestaria
2015

PARTIDA	DESCRIPCION	PRESUPUESTO	SOLICITADO	COMPROMETIDO	DEVENGADO	DISPONIBLE
0	Remuneraciones	7,130,054,308.00	0.00	100,000,000.00	5,869,337,377.89	1,160,716,930.11
1	Servicios	778,193,226.00	11,989,472.10	105,771,887.40	500,893,690.69	159,538,175.81
2	Materiales y Suministros	141,772,603.00	1,787,281.47	56,266,454.10	73,485,379.40	10,233,488.03
5	Bienes duraderos	165,686,874.00	6,002,322.04	21,713,212.12	131,130,186.92	6,841,152.92
6	Transferencias corrientes	300,898,761.00	0.00	0.00	300,888,761.00	10,000.00
9	Cuentas Especiales	93,642,327.00	0.00	32,243,431.00	61,398,896.00	0.00

Fuente: Liquidación Presupuestaria Departamento de Financiero Contable. 2015

A nivel global el programa alcanzó una ejecución de 80,56%, que según lo indicado anteriormente, se considera como un porcentaje de ejecución satisfactorio. Por medio de la partida de Remuneraciones se logró gestionar el pago de sueldos para cargos fijos, tiempo extraordinario, aguinaldo, salario escolar, aportes a la Caja Costarricense de Seguro Social, disponibilidad laboral entre otros, de acuerdo a la liquidación presupuestaria se devengó el 79.9% se mantuvo un disponible del 16.27%, éste último rubro se

Nuestra 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”



mantuvo disponible debido a que no fue posible aplicar algunos nombramientos por cuanto los oferentes no cumplían a cabalidad con los requisitos.

La partida de Servicios registra un devengado del 64.36% y un disponible de 20%. La partida de servicio está conformada de las sub partidas relacionadas con el pago de alquiler de edificios y locales, alquiler de equipo de cómputo, pago de servicios públicos, servicios de impresión, encuadernación, viáticos, actividades de capacitación, mantenimiento y reparación de mobiliario y equipo, entre otros.

Importante aclarar que dentro del monto señalado como disponibles destaca el contenido reservado para el pago de arriendo de locales, para el 2015 la O.A.P.V.D debió declarar varios procesos de contratación como infructuosos y desiertos a causa de la ausencia de ofertas e incumplimiento en cuanto a los requisitos establecidos para el arriendo de inmuebles. Aunado a ello se debe destacar que dentro del disponible de partida de servicios destaca una baja en el mantenimiento y reparación del equipo de transporte; debido a que se adquirieron vehículos nuevos, que se encontraban en garantía y por ende no fue necesario incurrir en el de mantenimiento o reparación. Otra sub partida que sostuvo registró un notable disponible fue la sub partida de pago de transporte.

En la partida 2 de Materiales y Suministros el devengado fue del 52%, mientras que el disponible fue de 7,21%, ésta partida la componen la sub partida de combustible y lubricantes, tintas pinturas y diluyentes, repuestos, textiles y vestuarios entre otros.

En este caso el monto sobrante corresponde a una baja en compra de repuestos, producto del ingreso de nuevos vehículos. Al igual que la partida uno, se registran rubros en las casillas “solicitado” y “comprometido”, en las cuales se clasifican los recursos económicos que se han reservado para el pago de contratación de servicios y compras de mobiliario que se encontraban al momento de la liquidación pendientes de entrega de facturas para cobro, por lo que no pueden registrarse como devengados.

Nuestra 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”

En la partida 5 Bienes Duraderos se visualiza un 79.14% del total como rubro cancelado, quedando un 4.12% disponible y un 16.74% este último porcentaje corresponde a reserva de dinero para la cancelación de facturas pendientes de trámite o compras en proceso. En esta partida se contempla la compra de bienes duraderos como equipo de comunicación y transporte, mobiliario de oficina, entre otros.

La partida 6 Transferencias Corrientes muestra un porcentaje de ejecución del 99% debido a que el rubro de prestaciones legales representa un monto elevado en el total de la partida, al igual que otros años, para atender el pago de ese extremo laboral a los servidores judiciales que se apegan a la jubilación.

La partida 9 Cuentas Especiales está asignada en la sub partida 90101 “Gastos Confidenciales” con una ejecución del 65.56%, se aclara que es la Unidad de Protección a Víctimas del OIJ, la que ejecuta dicha partida en virtud de la naturaleza de sus funciones, ya que la Oficina de Atención y Protección a Víctimas no trabaja con gastos confidenciales.

6.2 Ejecución de recursos económicos de la OAPVD,

Al aprobarse la creación del programa 950 se procedió a dividir los recursos de la OAPVD y la OAPVD en dos IPs, en este caso los IP 62 y IP 69. Seguramente se expone lo ejecutado por el IP 62 que corresponde a la OAPVD. Para el 2015, a la OAPVD se le aprobó como presupuesto ordinario de ¢985.630.905, recursos que permitieron atender satisfactoriamente las necesidades de las personas destinatarias de la ley 8720. Del total de recursos asignados se registró una ejecución del 87%, dentro del que se contempla el pago por arriendo de locales en las zonas de Puntarenas, San Carlos, Pavas, Corredores, Cartago, Tres Ríos y San José. Por otra parte, se destaca la compra de equipo y mobiliario de oficina, sillones reclinables para terapia, trituradoras de papel, cambiadores de bebé, compra de cámaras de seguridad, equipos multifuncionales entre otros.

Nuestra 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”

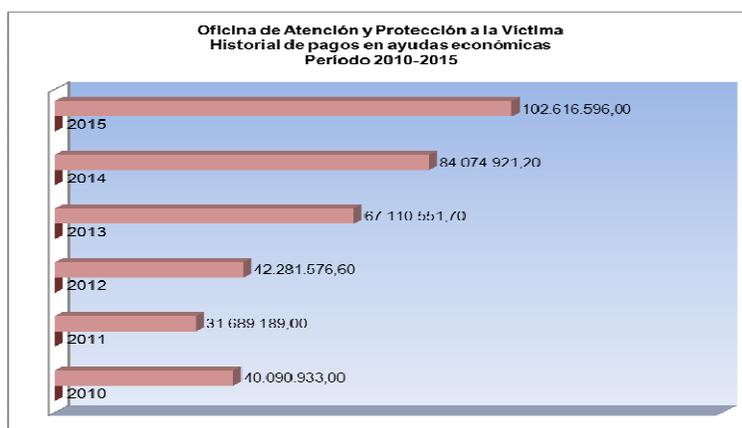
Además, en el 2015 la oficina gestionó la compra de un microbús con rampa para trasladar a las personas que cuentan con alguna discapacidad además de un camión para ejecutar el traslado de los menajes de las personas que se deben reubicar para salvaguardar su vida e integridad física.

6.3 Ayudas Económicas de la OAPVD

Con fundamento a las exigencias de la Ley 8720, y a las Reglas de Brasilia, sobre el acceso a las personas en condición de vulnerabilidad, la OAPVD incorporó dentro de su presupuesto, los recursos económicos para cubrir el pago de diferentes servicios que son requeridos por las víctimas y testigos que forman parte de ambos programas. Estos servicios, incluyen el pago de pasajes de autobús, tren, taxi, bote, para que la persona usuaria, se traslade a participar de audiencias, juicios, atención en la OAPVD, aunado a ello, destaca el pago de hospedaje, alimentación, víveres, alquiler de vivienda y traslado de menaje, para las personas que requieren reubicarse para salvaguardar su vida e integridad física.

En el siguiente gráfico se muestra un detalle del monto de ayudas económicas y gastos de protección tramitados durante los últimos cinco años, destaca para el 2015, que el monto asciende a ¢102,616.956.00 que en comparación con el 2013, se incrementó en un 22%.

Gráfico No.14



Fuente: Registros ayudas económicas. OAPVD 2015

Nuestra 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”

Cuadro No. 11
Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito
Gasto Mensual en Ayudas Económicas
Año 2015

Mes	Monto por mes
Enero	7,834,411.30
Febrero	6,267,209.00
Marzo	9,064,155.29
Abril	7,385,962.00
Mayo	6,342,890.00
Junio	11,869,471.00
Julio	9,877,944.41
Agosto	12,310,398.00
Setiembre	11,449,099.00
Octubre	6,342,890.00
Noviembre	7,958,131.00
Diciembre	5,914,035.00
Total	€102,616,596.00

Fuente: Registro de ayudas económicas OAPVD 2015

De acuerdo con los datos anteriores los mayores desembolsos se presentaron en los meses de junio, agosto y setiembre, superando los 10.0 millones de colones, seguidos por el mes de marzo cuyo importe mensual superó los 9.0 millones de colones. En total en este rubro el gasto anual superó los 100 millones de colones para un promedio mensual de €8,551.383.00.

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

Nuestra 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”

Cuadro No. 12
Oficina de Atención y Protección a la Víctima
Detalle del pago de ayudas económicas por subpartida de gasto

Subpartida presupuestaria	Descripción	Monto cancelado en colones	Descripción del artículo o servicio cancelado
1.03.04	Transporte de Menaje	₡13,675,000.00	Servicio de menaje de casa.
1.04.06	Servicios Generales	₡35,346.00	Lavado de ropa, recarga de cilindros de gas.
1.05.01	Transporte dentro del país	₡867,665.00	Servicio de pasajes de bus, tren, lancha, taxi..
1.05.02	Viáticos dentro del país	₡68,447,843.00	Servicio de hospedaje, alquiler de vivienda, desayuno, almuerzo y cena.
2.01.02	Productos farmacéuticos y medicinales	₡341,886.93	Medicamentos, pasta dental y otros.
2.02.03	Alimentos y bebidas	₡15,895,097.44	Viveres en general.
2.99.02	Útiles y materiales médico, hospitalario y de investigación	₡20,319.00	Toallas húmedas, alcohol en gel.
2.99.03	Productos de papel, cartón e impresos	₡497,312.00	Papel higiénico, servilletas.
2.99.04	Textiles y vestuario	₡1,487,716.78	Colchones, pañales, ropa y calzado.
2.99.05	Útiles y materiales de limpieza	₡1,241,524.85	Jabón, desinfectante, desodorante, entre otros.
2.99.07	Útiles y materiales de cocina y comedor	₡31,270.00	Ollas, vasos, vajillas, cubiertería.
2.99.99	Otros útiles, materiales y suministros diversos	₡75,615.00	Cepillo dental, biberón etc
Total			₡102,616,596.00

Fuente: Registros ayudas económicas OAPVD 2015

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 67% 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.

Nuestra 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”



Las subpartidas 2.02.03 “Alimentos y Bebidas”; 1.03.04 “Transporte de bienes”, representan el 16% y 13% 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 ¢ 15,895.097.17

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 ¢ 13,675.000.00.

6.1.1. Recursos económicos en la atención de casos de la UPROV

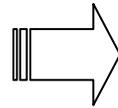
De conformidad con los registros que mantiene esa unidad y los datos contenidos en el Oficio No. 138-UPROVOPO-16, suscrito por el Lic. Dixon Carvajal Barrantes, Jefe de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos del OIJ, en el año 2015 se generaron gastos de protección por un monto de **¢54.042.303,00**, cifra superior a los años anteriores. A modo de ejemplo, en el 2014, por este mismo concepto se destinaron recursos por un monto de **¢34.650.540.00**, una cifra menor en comparación al 2013, en la que se ejecutaron **¢45.756.409.00**.

Nuestra 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”

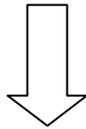
VII. PROYECTOS EN MARCHA

Primeros auxilios psicológicos y acompañamiento a diligencias judiciales. I Circuito Judicial de San José.



Objetivo

Promover que la mayor cantidad de víctimas y testigos que comparecen en el I Circuito Judicial de San José cuenten con acompañamiento profesional y primeros auxilios psicológicos en cualquier diligencia.



Se brindó en el 2015, una atención inmediata a las personas usuarias que requirieron de algún servicio, como: la atención en crisis, el acompañamiento a recepción de denuncias, audiencias preliminares, juicios, reconocimientos, referencia a centros hospitalarios, la solicitud de ayudas económicas, entre otros. **Durante el primer semestre fueron atendidas bajo esta modalidad 399 personas, mientras que en el segundo se atendieron a 371, para un total de 770 personas usuarias.**

**Mujeres Emprendedoras
Dispuestas al Cambio. Sede central
San José.**



Objetivo

Este proyecto está dirigido a las víctimas de delitos establecidos en la Ley de Penalización de la Violencia contra las mujeres y casos de violencia doméstica. Considera no solo la dependencia emocional sino también la dependencia económica hacia el agresor

Logros

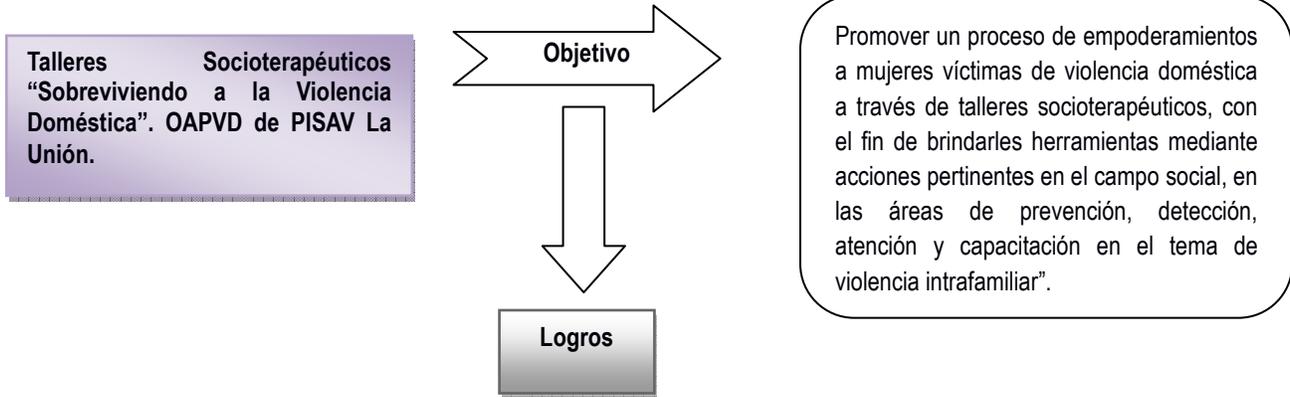


Talleres dirigidos a empoderar a la víctima y brindarle herramientas para la superación personal por medio del emprendedurismo, la capacitación para el desarrollo de habilidades blandas y la práctica de la sororidad para el establecimiento de redes de apoyo.

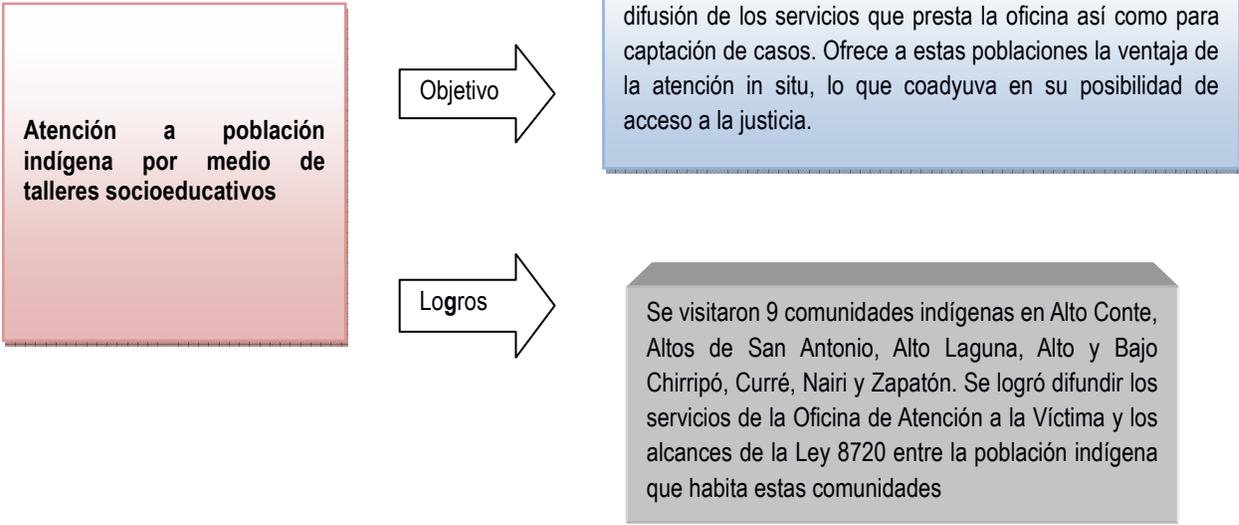
30 personas recibieron los talleres mientras permanecieron dentro del proceso penal

Nuestra 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”



Se realizaron un total de doce sesiones en las que participaron un total de 17 mujeres, todas víctimas de diferentes tipos de violencia doméstica, las cuales asistieron a 12 sesiones del grupo de apoyo. Las participantes vivieron un proceso de empoderamiento, formación, crecimiento personal, construcción y aplicación de conocimientos sobre la violencia en su vida diaria, que les proporcionó herramientas para evitar la revictimización y les permitirá ejercer su derecho a una vida libre de violencia.



Intervención psicológica a personas reubicadas (IPPRE)



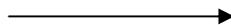
- Promover la adherencia de las personas con medida extraprocésal de reubicación al Programa de Protección a Víctimas y Testigos del Ministerio Público.
- Evaluar mediante pruebas psicológicas de la percepción global del sujeto respecto a situación familiar, tras cambios (reubicación domiciliar), niveles actuales de ansiedad, perfil y respuestas de afrontamiento ante situaciones estresantes.
- Reajuste de la cotidianidad de la persona destinataria de la Ley que ha tenido como medida extraprocésal la Protección continua en sitio seguro
- Rehabilitación psicosocial de las personas que hayan estado en protección continua en sitio seguro.
- Disponer por parte de las personas protegidas con información y herramientas necesarias para mejorar los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para la vida

Logros

Se logró la atención de un total 120 casos, distribuidos en 24 grupos familiares. Además, se ha intervenido en 9 protecciones continuas en sitio seguro. En el 2015, se realizaron 6 Anticipos Jurisdiccionales de prueba, todos con resultado positivo, considerados de relevancia para la investigación del Ministerio Público.

Asimismo, se efectuaron 74 visitas domiciliarias.

1.1 Rediseño de Procesos en OAPVD Electrónicas



Objetivo:

Incorporar a la OAPVD en un proceso constante por el mejoramiento de su gestión y servicio, introduciendo nuevas y mejores formas en los procesos de trámite de sus expedientes, por medio del Proyecto Nacional de Fiscalías Electrónicas (PRONAFE) creado por el Ministerio Público.

Logros

Con el surgimiento de PRONAFE se diseñó 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; En el 2015 se continuó con este proceso y se instauró la estandarización y réplica de los protocolos de gestión electrónica, en las oficinas regionales de Pérez Zeledón, Cartago y San Carlos.

Nuestra 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”

“Programa de Intervención psicosocial dirigido a hombres con problemas para el manejo del poder y el control, como un mecanismo de protección a víctimas de la ley de penalización de la violencia contra las mujeres. **“Hombres en Construcción”**”

Objetivo

- Incidir en los participantes para el desarrollo de un proceso de atención individual y grupal, que posibilite a los hombres con problemas para el manejo del poder y el control, la internalización de cambios en su forma de manejar emociones y comportamientos, favoreciendo vínculos libres de violencia, disminuyendo así la tendencia a reincidir en comportamientos abusivos;
- Lo anterior como una medida extraprocésal, con la finalidad de constituirse como un mecanismo de protección a Víctimas de la Ley de Penalización de la Violencia contra la Mujer.

Logros

- Las personas que finalizaron satisfactoriamente el proceso terapéutico no solo no aumentaron su nivel de riesgo; sino que se pudo constatar una importante disminución en los niveles de riesgo de reincidir en episodios de violencia en sus relaciones interpersonales y por supuesto de sus (ex)parejas.
- En los seguimientos de campo no se logró encontrar con la existencia de condiciones que pudieran implicar un aumento en los niveles de riesgo de violencia en contra de la pareja u otros miembros de la familia; y en el caso de las personas cercanas al usuario, que fueron entrevistadas mencionaron cambios observables positivos en las relaciones interpersonales de los sujetos intervenidos.
- A partir de la reevaluación de pruebas psicológicas al finalizar el proceso terapéutico se evidenció la disminución significativa de los niveles en algunas escalas clínicas como quejas somáticas, altos niveles de ansiedad y trastornos relacionados con la ansiedad, rasgos depresivos, episodios de manía, rasgos de paranoia, rasgos antisociales y problemas con alcohol y drogas, además de un desarrollo de habilidades y herramientas para mejorar sus relaciones interpersonales.

Nuestra 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”



LOGROS



Implementación buenas prácticas:

- Mejoras en la atención de las personas usuarias.
- Estandarización de un manual de procedimientos (procesos y funciones de personal)
- Capacitación personal de PISAV (visión integral)
- Directrices sobre la gestión de PISAV
- Audiencias de seguimiento masivas en VD

Proyección a la comunidad e integración en la Red Integra de Pavas.

- Capacitación a oficiales de la Fuerza Pública sobre la notificación de los procesos alimentarios y violencia doméstica.
- Mejoras a la gestión y coordinación entre Juzgado y Fuerza Pública área de VD.
- Participación para proyectar la labor de la PISAV en Feria Vocacional de Finca de Recreo de la Municipalidad de San José y Feria de la No Violencia en Lomas del Río.

Talleres Socioterapéuticos Sobreviviendo a la Violencia Doméstica”

Estos talleres se implementaron en mayo de 2013 y se denominó inicialmente como el Proyecto: “Madrinas contra la violencia de género”. En mayo de 2014 inició un segundo grupo que finalizó el 27 de noviembre con la participación de un total de 17 mujeres de la comunidad de Pavas.

Se encuentra en proceso una nueva propuesta que se espera implementar en el 2016, con el objetivo que este tipo de talleres se brinden no sólo en las plataformas de atención a víctimas de Pavas y La Unión, sino en todas las sedes regionales de la OAPVD.

Encuesta de percepción de los servicios brindados.

En términos generales los niveles de satisfacción se consideran favorables, ya que destaca la calidad de atención, el suministro de la información (claridad y comprensión) y la calidad del servicio. Asimismo, el informe revela que el 86% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas con el servicio recibido.

Lo referente a las instalaciones físicas y tiempo de tramitación representan los niveles más bajos de satisfacción con un 79% y 83% de opiniones favorables, por lo que se recomiendan mejoras en las cuales ya se está trabajando.

Nuestra 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”

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

Cuadro No. 13
Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV)-Pavas
Casos ingresados por oficina y otros datos de interés
Del 01 de enero al 12 de octubre de 2015

Despacho Judicial	Casos ingresados	Observaciones
Juzgado de Pensiones Alimentarias	769	393 sentencias de fondo. 224 sentencias conciliatorias.
Juzgado contra la Violencia Doméstica	810	1881 tipos de medidas de protección otorgadas.
Fiscalía contra la Violencia Doméstica y Delitos Sexuales.	673	567 expedientes terminados con algún requerimiento al Juzgado Penal de Pavas o a otros despachos.
Oficina de Atención y Protección a la Víctima	256	199 casos Programa de Atención. 57 casos Programa de Protección.
Departamento de Trabajo Social y Psicología	208	208 Casos tramitados 79 Atenciones Inmediatas.
Defensa Pública	674	674 Demandas de Pensión Alimentaria. 40 Procesos de Familia. 780 Asesorías brindadas en Pensiones y Familia
Unidad de Medicina Legal	2106	2131 Dictámenes legales emitidos.
Defensa Social	290	290 Asesorías brindadas.

Fuente: Sistema de Gestión y registros estadísticos de PISAV, Pavas

Nuestra 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”



Logros

Labores de implantación del modelo PISAV en La Unión

- Depuración del sistema JMS, remesado y eliminación de expedientes
- Escaneo de expedientes físicos e ingreso al expediente electrónico
- Estrategia de divulgación y de la PISAV en la comunidad de La Unión y actores sociales.
- Capacitación del talento humano en el sistema de gestión y sistemas anexos.

Estudio de percepción de los servicios brindados.

Se obtuvieron resultados favorables, en cuanto a las siguientes variables analizadas: instalaciones físicas, calidad de la atención, tiempo de espera y tramitación, información y servicio, toda vez, que presentan niveles de satisfacción superiores al 80%, que oscilan entre el 83% al 92%.

Se sugirieron mejoras con respecto a la ubicación de estacionamientos para personas con discapacidad, reducir tiempos de espera en la manifestación, entre otros.

Talleres Socioterapéuticos Sobreviviendo a la Violencia Doméstica”

Se trata de un plan piloto, que estuvo a cargo de las dos profesionales de la OAPVD, en el periodo de junio a noviembre 2015.

Se realizaron un total de doce sesiones en las que participaron un total de 17 mujeres, todas usuarias de los servicios, específicamente personas víctimas de violencia doméstica, quienes cuales vivieron un proceso de empoderamiento, formación, crecimiento personal construcción y aplicación de conocimientos sobre la violencia en su vida diaria, que les proporcionó herramientas para evitar la revictimización y les permitirá ejercer su derecho a una vida libre de violencia.

Participación del Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de La Unión en diversos talleres de prevención sobre la violencia doméstica y otros temas de interés. Se impartieron los siguientes talleres:

- Taller de capacitación a los y las policías y docentes de distintas escuelas.
- Taller Construyendo Relaciones Sanas, dirigido a padres y madres de Familia.
- Taller Rompiendo el Círculo para la población infantil.

Cada uno tiene un objetivo específico, pero en general se trata de sensibilizar a grupos de población usuaria de interés a identificar el fenómeno de la violencia doméstica y tomar acciones para que las personas la denuncien.

Nuestra 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”

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

Cuadro No. 14
Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV)-La Unión
Casos ingresados por oficina y otros datos de interés
Del 01 de enero al 31 de octubre de 2015

Despacho Judicial	Casos ingresados	Observaciones
Juzgado de Pensiones Alimentarias	724	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 125 sentencia de fondo ▪ 287 sentencias conciliatorias
Juzgado contra la Violencia Doméstica	596	<ul style="list-style-type: none"> ▪ .721 tipos de medidas de protección
Fiscalía contra la Violencia Doméstica y Delitos Sexuales.	230	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 101 expedientes terminado con algún requerimiento al Juzgado Penal de La Unión u otros despachos.
Oficina de Atención y Protección a la Víctima	293	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 209 casos Programa de Atención ▪ 84 casos Programa de Protección
Departamento de Trabajo Social y Psicología	107	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 107 Casos ▪ 79 Atenciones inmediatas
Defensa Pública	588	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 563 demandas de pensión alimentarias ▪ 25 procesos de familia

Fuente. Sistema de Gestión e informes estadísticos. PISAV 2014

Nuestra 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”