

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

MINISTERIO PÚBLICO



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2018

MAYO 2019



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

Índice

I. Presentación	5
II. Antecedentes	6
III. Gestión financiera Presupuestaria	8
1.1 Formulación presupuestaria	8
1.2 Análisis de la ejecución presupuestaria 2018	9
1.3 Presupuesto aprobado al Centro Gestor 718 (OAPVD)	12
A. Comportamiento Histórico de Presupuesto Centro Gestor 718	12
B. Distribución Presupuestaria	13
C. Distribución de recursos Centro Gestor 718	15
D. Ejecución de recursos económicos para alquiler de edificios, locales y terrenos.	16
E. Ejecución de recursos económicos trasladados al fondo común (rubro 04)	18
F. Ayudas económicas y gastos por protección	19
1) Gastos mensuales	20
2) Detalle de gasto por sub partida	21
3) Detalle de gasto por delito	23
4) Otros servicios y artículos específicos	24
IV. Balance de la gestión de los programas de atención y protección.	26
1.1. Movimiento general de trabajo a nivel nacional de la OAPVD.	26
A. Casos entrados, terminados y circulante final por sede regional la OAPVD	29



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

B. Delitos de mayor ingreso por programa	35
1.2. Datos Área Resoluciones	38
1.3. Personas usuarias fallecidas en el Programa de Protección	41
1.4. Servicios brindados	42
A. Intervenciones realizadas por el Área de Psicología según oficina	42
B. Intervenciones realizadas por el Área de Trabajo Social según oficina.	43
C. Asesorías efectuadas por el Área Legal según oficina	44
D. Intervenciones realizadas por el área de Criminología según oficina.	46
E. Estudios de seguridad elaborados por la disciplina de Criminología	47
F. Elaboración de informes técnicos	49
G. Acompañamientos a diligencias judiciales	50
H. Visitas Domiciliarias	52
V. Detalle de atención de casos por delito de algunas poblaciones reconocidas en instrumentos internacionales y por política institucional en condición de vulnerabilidad.	52
1.1. Casos Ley de Penalización de Violencia contra la Mujer	53
1.2. Trata de personas y tráfico ilícito de migrantes.	54
1.3. Casos atendidos personas adultas mayores	55
1.4. Población indígena	56
1.5. Violencia sexual (Programa 72 horas)	57
1.6. Algunas modalidades de servicio	58
A. Oficina del Primer Circuito Judicial de San José	58
B. Oficina de Atención y Protección a la Víctima modalidad PISAV (Plataforma integrada de servicios de atención a víctimas)	59



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

VI. Proyección de la oficina y su impacto en el mejoramiento del servicio público y gestión institucional.	61
1.1. Capacitaciones impartidas.	61
1.2. Capacitaciones recibidas	63
VII. Gestión de Proyectos	67
1.1. Sistematización de experiencias y propuestas de mejora a la metodología de trabajo de la OAPVD	67
1.2. Otros temas adicionales	69
1.3. Otras acciones en marcha	72
A. Diseño y puesta en marcha de los “Indicadores de Gestión de la OAPVD”	72



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

I. Presentación

La Oficina de Atención y Protección a la Víctima (en adelante OAPVD), adscrita al Ministerio Público, es una dependencia que brinda un servicio público dirigido a promover y garantizar el ejercicio de los derechos y la participación de las personas víctimas en el proceso penal como consecuencia de un delito; labor que por mandato de ley, se realiza mediante un abordaje interdisciplinario, conformado por un equipo de trabajo comprometido, con un trato digno y en coordinación con otras instituciones gubernamentales. Una

Es por ello que sus actuaciones deben estar sujetas al escrutinio público, mediante la transparencia y rendición de cuentas, componentes esenciales en los que se fundamenta un estado democrático, permitiendo informar a las personas usuarias y representantes de la sociedad civil, las principales acciones ejecutadas, el adecuado uso de los fondos públicos, como lo son, los recursos económicos, humanos y materiales asignados, así como el cumplimiento de los ejes prioritarios de gestión, los logros alcanzados y los retos futuros.

El informe de rendición de labores 2018, permite apreciar de manera resumida los principales resultados de la gestión en cuanto a los programas a cargo de la OAPVD, la generación de datos estadísticos, la administración y movilización de recursos económicos del Programa presupuestario 928 denominado “Servicio de Atención a Víctimas”, conformado por el Centro Gestor 718 (OAPVD) y 1106 Unidad de Protección a Víctimas (UPROV); proyectos en marcha, proyección institucional para el mejoramiento del servicio público, entre otros que se han considerado relevantes.

A los diez años de la implementación de la Ley 8720 “Protección a Víctimas, Testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal”, es posible afirmar que los programas de atención y protección a las personas destinatarias de la ley, cumplen un función esencial de



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

acompañamiento, asesoría y asistencia, pues de esta forma se contribuye a que estas personas se mantengan en el proceso penal evitando deserción o desinterés que incidan negativamente en los intereses de la víctima directa y también los de todo el sistema penal y de la colectividad, pues en algunos casos, esta negativa a colaborar en los procesos puede verse reflejada en sentencias absolutorias que provocan al mismo tiempo desconfianza en la justicia penal y un incremento de la impunidad.

II. Antecedentes

Por acuerdo del Consejo Superior el 30 de noviembre de 1999 (acta No. 095-99), se crea 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 psicología y trabajo social.

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 puestos nuevos y en el 2016, 10. Actualmente la oficina se encuentra conformada por 156 servidores(as).

El disponer de mayor cantidad de recurso humano ha permitido ampliar la cobertura de la OAPVD, conformando equipos técnicos evaluadores completos, tal como lo exige la normativa, en las principales cabeceras de provincia o en los circuitos judiciales de mayor afluencia de personas



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

usuarias. No obstante, esta no ha sido la única estrategia para extender los servicios de atención y protección, puesto que también se recurre a la programación de giras, optimizando los recursos disponibles con el fin de procurar una intervención oportuna.

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

**Cuadro N° 1
Histórico Talento Humano
Detalle anual**

Año	Talento Humano
2000	3 plazas
2009	22 plazas
2010	95 plazas
2014	127 plazas
2015	146 plazas
2016	156 plazas
2017	164 plazas
2018	164 plazas

Fuente: Creación Propia OAPVD 2018



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

III. Gestión Financiera Presupuestaria

1.1 Formulación presupuestaria

La Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito (OAPVD) y la Unidad de Protección a Víctimas (UPROV) integran el Programa Presupuestario 950 denominado “**Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos**”; por medio de dicho programa presupuestario cada centro gestor a saber 718 para la OAPVD y 1106 para la UPROV formulan y ejecutan el recurso económico aprobado cada año.

Seguidamente se describe el histórico presupuestario respecto el programa 950 destinado para la atención de víctimas y testigos:

Cuadro No. 2
Programa 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos”
Histórico de Formulación y Ejecución Presupuestaria
2012-2018

Año	Monto Presupuestado	Monto Devengado	Porcentaje de Ejecución
2012	6.318.546.000,00	4.881.587.809,17	77%
2013	6.683.800.000,00	6.453.852.519,27	97%
2014	7.328.000.000,00	6.791.754.871,28	93%
2015	8.675.400.000,00	6.791.754.871,28	81%
2016	9.037.468.651,00	8.224.613.478,04	91%
2017	9.299.970.400,00	8.325.643.760,04	92%
2018	9.798.119.000,00	8.550.638.451,76	93%

Fuente: Sistema SIGA PJ



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

1.2 Análisis de la ejecución presupuestaria 2018

En 2018 el presupuesto aprobado para el programa 950 fue ¢9.798.119.000,00, presentándose un incremento de ¢498.148.600,00 respecto el 2017, en este caso el rubro de mayor aumento se generó en la partida de remuneraciones. Además, se evidenció un incremento en la ejecución del gasto que alcanzó un 93%, aspecto importante a destacar, ya que es el resultado del compromiso y esfuerzo del equipo de trabajo y la planificación de estrategias para la realización de compras y pagos en un menor tiempo.

En el siguiente cuadro se detallan los recursos aprobados en el año 2017 y el porcentaje de ejecución por partida presupuestaria, el cual se extrajo del sistema SIGA PJ del Macro proceso de Financiero Contable del Poder Judicial.

**Cuadro No. 3
Programa 950 "Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos"
Liquidación presupuestaria al 31 de diciembre 2018**

Partida presupuestaria	Ppto Inicial	Ppto Actual	Solicitado	Comprometido	Devengado	Pagado	Disponible Presupuestario	Porcentaje de Ejecución
	9.798.119.000,00	9.192.593.915,00	0,00	81.704.883,24	8.468.933.568,52	8.316.155.328,89	641.955.463,24	93%
Partida: 0 Remuneraciones	8.190.475.041,00	7.725.259.956,00	0,00	0,00	7.402.573.747,33	7.313.280.313,45	322.686.208,67	95%
Partida: 1 Servicios	1.158.385.630,00	940.808.385,25	0,00	66.771.672,84	593.427.680,77	535.521.450,56	280.609.031,64	70%
Partida: 2 Materiales y Suministros	234.187.445,00	262.526.221,75	0,00	11.109.480,17	231.632.198,47	230.104.017,77	19.784.543,11	92%
Partida: 5 Bienes Duraderos	89.549.246,00	113.477.714,00	0,00	3.823.730,23	101.727.201,38	99.699.128,48	7.926.782,39	93%
Partida: 6 Transferencias Corrientes	57.027.964,00	57.027.964,00	0,00	0,00	46.079.066,57	44.056.744,63	10.948.897,43	80%
Partida: 7 Transferencias de Capital	0,00	5.000.000,00	0,00	0,00	5.000.000,00	5.000.000,00	0,00	100%
Partida: 9 Cuentas Especiales	68.493.674,00	88.493.674,00	0,00	0,00	88.493.674,00	88.493.674,00	0,00	100%

Fuente: Sistema SIGA PJ



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

Se desprende del detalle anterior que la partida de remuneraciones tuvo un devengado de $\text{¢}7.402.573.747,33$ es decir, un 95% del monto aprobado se utilizó para cancelar sueldos fijos, disponibilidad laboral, décimo tercer mes, salario escolar, tiempo extraordinario, entre otros. Se adjunta el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 4
Programa 950 "Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos"
Detalle del Devengado en la "Partida de Remuneraciones"
Presupuesto 2018**

Sub partida	Concepto	Pagado
00101	Sueldos para cargos fijos	2.057.223.045,18
00103	Servicios especiales	24.560.313,81
00105	Suplencias	84.126.832,65
00201	Tiempo extraordinario	139.280.308,07
00202	Recargo de funciones	0,00
00203	Disponibilidad laboral	71.011.304,74
00204	Compensación de vacaciones	2.046.642,33
00301	Retribución por años servidos	526.129.527,09
00302	Restricción al ejercicio liberal de la profesión	820.403.492,53
00303	Decimotercer mes	447.829.939,20
00304	Salario escolar	391.821.664,65
00399	Otros incentivos salariales	1.218.553.047,52
00401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	499.937.017,20
00405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	27.023.610,52
00502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	81.070.844,57
00503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	162.141.760,15
00504	Contribución Patronal a otros fondos administrados por entes públicos	778.414.397,12
00505	Contribución Patronal a otros fondos administrados por entes privados	71.000.000,00
	Total	7.402.573.747,33

Fuente: Sistema SIGA PJ



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

Continuando con la ejecución presupuestaria del 950 en la partida de servicios se pagaron ¢593.427.680,77 es decir, un 70% de la partida, lo que permitió la cancelación por el arriendo de locales de la OAPVD en Puntarenas, San José, Goicoechea, Cartago, San Carlos, Ciudad Neily, asimismo se pagó lo referente ayudas económicas, servicio públicos (agua, luz, telefonía) contratación de cursos de capacitación, pago de los contratos por el servicio de seguridad, limpieza, GPS, Troncalizado, mantenimiento de aires acondicionados entre otros. En esta misma partida, se refleja un monto en el apartado de disponible, ese rubro corresponde al dinero formulado para nuevos locales además de sus servicios de seguridad y limpieza, la causa de la no utilización fue la ausencia de adjudicación de nuevos contratos debido a la declaración de procesos infructuosos y ausencia de ofertas.

En la partida de materiales y suministros se ejecutó el 92% del total aprobado, dicho porcentaje sería ¢231.632.198,47 monto que permitió cubrir el pago en combustible, alimentos y bebidas para víctimas y testigos, repuestos para vehículos, impresoras, así como la compra de tóner, entre otros.

La partida 5 denominada “Bienes Duraderos” registra un devengado de ¢101.727.201,38 lo que corresponde a un 93% del total aprobado en dicha partida, entre las compras destaca mostrador para recepción, sillas para transportar menores en los vehículos, refrigeradora, sillas para cuartos de lactancia entre otros.

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



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

1.3 Presupuesto aprobado al Centro Gestor 718 (OAPVD)

A. Comportamiento Histórico de Presupuesto Centro Gestor 718

En el 2018 el contenido económico aprobada al Centro Gestor 718 de la Oficina de Atención y Protección a Víctimas fue de ¢1.107.204.863,00 éste disminuyó en 2% (¢23.489.661,00) respecto lo aprobado en 2017, la rebaja se dio en apego a las políticas institucionales y disposiciones de austeridad presupuestaria aplicables a todo el sector público.

**Gráfico No. 1
Histórico Presupuesto
Período 2014-2018**



Fuente: Creación Propia OAPVD



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018

B. Distribución Presupuestaria

El presupuesto público costarricense se clasifica en partidas y subpartidas presupuestarias en el caso de la Oficina de Atención y Protección a Víctimas las partidas más utilizadas son las 1, 2, 5, 6, para mayor comprensión se describen brevemente:

Seguidamente se muestra la asignación de recursos para la OAPVD según cada partida presupuestaria:

Cuadro No. 5
Detalle Presupuestario Formulado por Partida
Centro Gestor 718

Partida	Detalle	Monto	Porcentaje
1	Servicios	908.336.073,00	82%
2	Materiales y Suministros	63.551.096,00	6%
5	Bienes Duraderos	78.289.730,00	7%
6	Transferencias Corrientes	57.027.964,00	5%
		1.107.204.863,00	100%

Fuente: SIGA PJ

Partida 1 Servicios: en esta sub partida se formularon los recursos para pagar los servicios por arriendo de locales, servicio de limpieza, seguridad, troncalizado, fumigación, pago de servicios públicos, arriendo de equipo de cómputo, pago de ayudas económicas, pago de viáticos a funcionarios, contratación de peritajes, traducciones, capacitaciones para el personal (as), entre otros.

En la citada partida destaca el contenido económico formulado para alquiler de edificios, locales y terrenos con un 56%, es decir, ¢505.199.294,00 seguido del servicio básicos con un 17% de la partida ¢157.725.837,00, y el pago de ayudas económicas para personas usuarias y pago de viáticos a funcionarios y funcionarias por ¢94.428.623,00 es decir el 10% de la partida.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

Partida 2 “Materiales y Suministros”: por medio de la partida 2 se formuló el contenido económico para pagar lo referente a combustible, tintas, tóner, alimentos y bebidas, materiales de construcción, materiales de madera, metal, vidrio, así como el dinero para tramitar la compra de repuestos para vehículos, aire acondicionado, equipo tecnológico, de los recursos tramitados sobresalen el dinero solicitado para el combustible por $\text{¢}20.498.970,00$ es decir el 32% de la partida, además de la sub partida de los recursos para alimentos y bebidas para víctimas y testigos con un presupuesto de $\text{¢}18.995.092,00$ es decir el 30% de la partida.

Partida 5 “Bienes Duraderos”: en dicha partida se formuló contenido económico para la compra de aire acondicionado, vehículos, mostrador para la recepción de la OAPVD de Liberia, microondas, sillas para bebé y búster entre otros. Por medio de la partida 5 el rubro que destaca es para vehículos por $\text{¢}49.790,478,00$ es decir el 63% del contenido presupuestario de la partida, seguida de la sub partida de equipo de comunicación con $\text{¢}9.993.328,00$ con un 12% del total de la partida.

Partida 6 “Transferencias Corrientes”: por medio de ésta sub partida se formularon los recursos relacionado con transferencias corrientes, a instituciones descentralizadas no empresariales, becas a funcionarios/as y transferencias corrientes a otras entidades privadas sin fines de lucro, lo que permite el pago de régimen no contributivo de la Caja Costarricense de Seguro Social, indemnizaciones, prestaciones legales, entre otros. En la partida 6 el 60% del contenido se aprobó para transferencias corrientes a otras entidades privadas sin fines de lucro por $\text{¢}34.387.965,00$. Los recursos contenidos en esta partida son formulados y ejecutados directamente por Macroproceso de Financiero Contable.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

C. Distribución de recursos Centro Gestor 718

A inicio de cada año luego de que ingresa el presupuesto, por disposiciones institucionales y para un mayor alcance en la ejecución presupuestaria, los recursos se dividen y transfieren a varios centros gestores, en el proceso se involucran varios departamentos institucionales tales como: Macroproceso Financiero Contable, Tecnología de la Información y Proveeduría.

En este contexto, es importante indicar que se estableció un mecanismo de distribución de los recursos económicos, de acuerdo con el siguiente detalle:

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



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

En la siguiente tabla se resume el monto transferido al inicio del año presupuestario.

**Tabla No. 1
Detalle presupuestario por partida
Centro Gestor 718**

<i>Recursos económicos</i>	<i>Monto</i>
<i>Recursos económicos para el alquiler de edificios, locales y terrenos</i>	¢505,199,294.00
<i>Recursos económicos trasladados al fondo común (rubro 04)</i>	¢264,881,965.00
<i>Recursos económicos para ejecución directa de la OAPVD</i>	¢280,095,640.00
<i>Recursos económicos para transferencias corrientes</i>	¢57,027,964.00
	¢1,107,204,863.00

Fuente: SIGA PJ

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

Al Centro Gestor 718, le fueron aprobados en 2018, ¢505.199.294,00 para tramitar lo referente a pago por servicio de arriendo de inmuebles lo que equivale al 55% del total del presupuesto 2018 para el centro gestor 718, del contenido presupuestario aprobado ¢365.700.000,00 se formularon para el contrato de alquileres nuevos mientras que ¢139.499.294,00 se aprobaron para contratos vigentes, éste último monto se trasladó para la línea de contratos que administra el Macroproceso Financiero Contable con todos los contratos (rubro 04).

La incorporación de recursos para nuevos locales se genera debido a la necesidad de contar en las distintas sedes regionales de la OAPVD con un espacio seguro, adecuado que cumplan con las exigencias de la ley 7600 y mantenga las áreas acondicionadas para brindar el servicio de psicoterapia, atención en crisis, asesoría legal, intervención social además de la aplicación de las entrevistas para la incorporación al programa de atención o protección.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

En vista de la necesidad antes expuesta en 2018 se logró la contratación y recepción de un nuevo local para la OAPVD de Liberia. Lamentablemente en la OAPVD de Santa Cruz no se lograron los mismos resultados a pesar de que se gestionó la licitación 2018LA-000046-PROV la misma se declaró infructuosa. Por otra parte, en 2018 continuó el proceso ligado a la licitación 2017-LA-000029-PROV referente al arriendo de local para la OAPVD de Heredia, empero, al concluir el 2018 aún se tenía la gestión en trámite.

Importante indicar que la OAPVD ha concentrado todos sus esfuerzos en la búsqueda de locales para suplir las necesidades y condiciones referidas, no obstante, la búsqueda se ha dificultado por lo exhaustivo de los requerimientos, lo que tiende a causar malestar en los oferentes generándose una negativa respecto presentar ofertas o el desistimiento de continuar con los procesos.

Al concluir el 2018 la OAPVD formaba parte de 7 contratos por arriendo de locales en las zonas de: San José (Sede Central), Cartago, Puntarenas, Corredores, San Carlos, II Circuito Judicial de San José, Liberia, asimismo apoyaba porcentualmente con el alquiler para los PISAV de Tres Ríos, San Joaquín de Flores, Pavas y Siquirres. Del total de recursos aprobados en 2018 se registró un devengado de ₡282.793.792,68 que corresponde al pago de alquiler de inmuebles para los lugares antes citados, según la liquidación presupuestaria ₡115.000.000 quedaron comprometidos para el trámite de facturas pendientes, mientras que ₡109.472.289,45 se utilizaron en modificaciones presupuestarias externas y el cedido de recursos para que la institución cubriera otras necesidades institucionales.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

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

Para el 2018, se trasladó al fondo común un monto de ¢264.881.965,00 de estos ¢7.204.577,00 se trasladó para bienes de inventario que incluye lo referente a suministros de oficina de la Sede Central y demás regionales a nivel nacional. Estos artículos se entregan cada cuatrimestre, entre los que destacan: papelería, lapiceros, gomeras, grapas, tintas, tóner, artículos de limpieza, además del mobiliario y equipo correspondiente a escritorios, sillas, ventiladores, los cuales fueron asignando por conforme la necesidad.

A fin de cubrir los contratos vigentes de limpieza, seguridad de las oficinas que cuentan con inmueble alquilado (Cartago, Puntarenas, Corredores, San Carlos, Goicoechea, PISAV), así como contratos de troncalizado, mantenimiento de aires acondicionados se trasladó ¢36.651.439,00.

Por su parte, el Departamento de Tecnología de la Información trasladaron ¢17.444.062 lo que permitió cubrir la compra de pad de firmas, pantalla interactiva, teléfonos inalámbricos, UPS entre otros.

Además de lo anterior Macroproceso de Financiero Contable traslado la suma de ¢153.791.409,00 para pagar el servicio de agua, luz, telefonía de todas las oficinas de la OAPVD, ya que indistintamente de que se ubiquen o no en locales arrendados o en edificios judiciales se da el cobro por servicios públicos. Mientras que el Departamento de Proveeduría lo hizo con ¢49.790.478,00 para la compra de automotores, sin embargo respecto el tema de vehículos precisamente en 2018 la OAPVD se vio en la necesidad de sacrificar varios recursos debido a que la compra de vehículos 2017 se convirtió en un compromiso no devengado lo que genero el uso de dineros de otras sub partidas para pagar la compra de 2017 pagándose ¢89.553.323,00.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

F. Ayudas económicas y gastos por protección

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

La Ley 8720, en su artículo 1 establece como objetivo: “proteger los derechos de las víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes en el proceso penal, así como regular las medidas de protección extraprocesales y su procedimiento”, por su parte las reglas de Brasilia y Guías de Santiago, también señalan la importancia de la protección, por ello con la finalidad de ejecutar la tarea encomendada, la OAPVD gestiona y asume el pago de ayudas económicas y gastos por protección a las víctimas y testigos que se encuentren en una situación de vulnerabilidad o que carecen de recursos económicos para asistir a una audiencia, juicio, terapia, asesoría, e inclusive para reubicarse si fuera el caso.

Las ayudas económicas y gastos por protección son los pagos que se realizan a las personas usuarias como: costear el pasaje de autobús, tren, el desembolso de dinero para desayuno, almuerzo, cena, hospedaje en hoteles, compra de comestibles, ropa, colchones, pago de alquiler de vivienda, servicios médicos, entre otros.

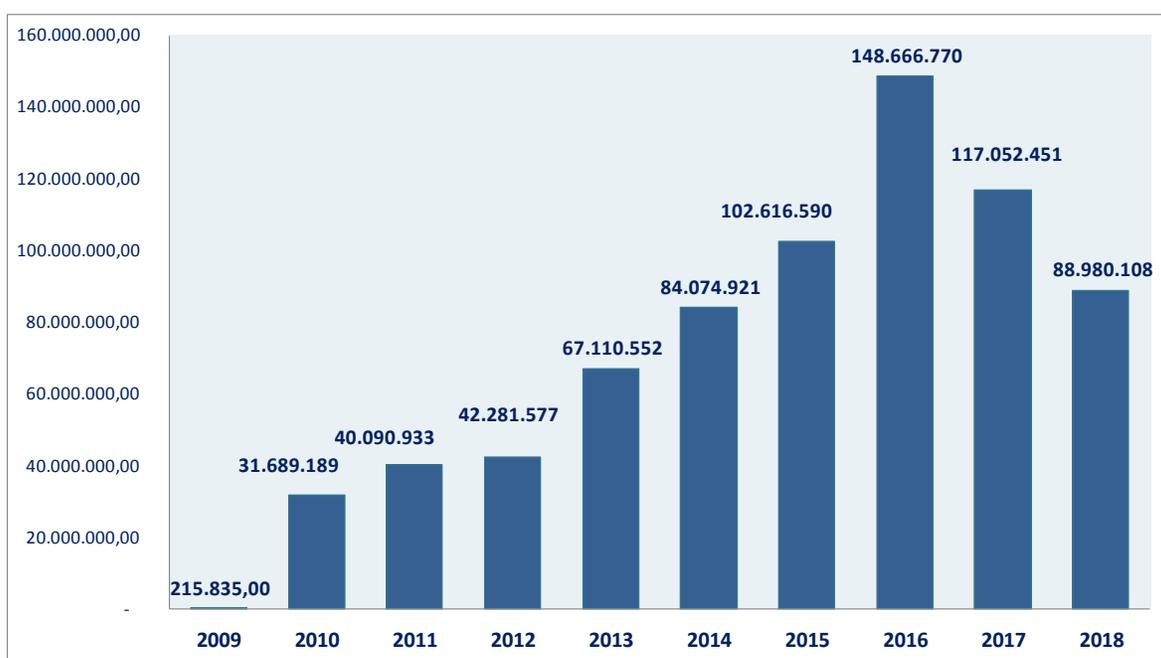
En el año 2018 se gastó en total $\text{¢}88.980.108,52$ en ayudas económicas y gastos de protección, rubro que disminuyó con respecto al 2017 donde se pagó $\text{¢}88.980.108,52$.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

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

Gráfico N° 2
Histórico pago de ayudas económicas y gastos por protección
2009- 2018



Fuente: Creación propia OAPVD

1) Gastos mensuales

Para mayor información se detalla cuadro que permite conocer el consumo de ayudas económicas por mes:



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

**Gráfico N° 3
Detalle de Ayudas Económicas por Mes**



Fuente: Creación Propia OAPVD

2) Detalle de gasto por sub partida

A continuación se expone el detalle del gasto en ayudas económicas con una clasificación por sub partida, en el que se evidencia que la de mayor gasto fue la subpartida 1.05.02 correspondiente a “viáticos dentro del país” con pagos por $\text{COP } 65.922.174,35$, por medio de dicha sub partida se cancela lo referente a: hospedaje, desayuno, almuerzo, cenas, alquileres de vivienda, pago por ingreso a centros de rehabilitación para las víctimas o testigos.

El segundo puesto por consumo lo ocupa la partida 1.03.04 con un pago de $\text{COP } 10.313.000,00$ recursos utilizados para pago por servicio del traslado de menaje de las personas usuarias que se acogen a la medida extraprocesal recomendada de reubicación domiciliar, bien sea a un domicilio temporal, algún otro recurso, o red de apoyo.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018

De seguido se describen las sub partidas y los montos utilizados en 2018 para el pago de ayudas económicas y gastos de protección:

Cuadro N°6
Detalle de gasto en ayudas económicas por sub partida

Subpartida presupuestaria	Monto pagado
1.05.02	∅65,922,174.35
1.03.04	∅10,313,000.00
2.02.03	∅10,022,892.46
2.99.04	∅674,761.84
2.99.05	∅616,966.41
1.04.06	∅569,267.00
1.05.01	∅353,710.00
2.99.03	∅249,132.84
2.01.02	∅145,805.00
2.99.99	∅79,669.82
2.99.02	∅25,113.80
2.02.04	∅5,040.00
2.99.07	∅2,165.00
2.01.99	∅410.00
Total	∅88,980,108.52

Fuente: Elaboración propia OAPVD



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

3) Detalle de gasto por delito

En el siguiente cuadro se detallan los delitos identificados como de mayor consumo para el Fondo Especial, en el cual se logra apreciar que en el delito Ley de Penalización contra las mujeres utilizaron ¢15.729.171,94, agresión con arma ¢9.751.694,25 y homicidio ¢9.293.244,00.

**Cuadro No. 7
Detalle de gasto en ayudas económicas según delito**

Delito	Monto ejecutado
Amenazas	¢14,510,656.49
Maltrato	¢11,106,667.50
Incumplimiento de medida	¢10,279,483.55
Agresión con armas	¢9,123,344.00
Violación	¢4,578,531.66
Extorsión	¢3,346,300.00
Trata de Personas	¢3,285,590.00
Homicidio Calificado	¢3,086,089.38
Tentativa de Homicidio	¢2,857,134.00
Homicidio simple	¢2,726,015.00
Amenaza a un funcionario público	¢2,387,762.00
Robo Agravado	¢2,164,506.97
Accionamiento de arma	¢2,156,211.99
Tráfico ilícito de personas	¢2,146,900.00
Privación de libertad	¢1,743,600.00
Homicidio	¢1,668,822.73
Ley penalización violencia	¢1,520,590.00
Secuestro extorsión	¢1,472,368.37
Coacción	¢1,192,400.00
Amenazas contra mujer	¢1,150,193.00
Tentativa de Femicidio	¢946,704.60
Infracción a la Ley de Violencia Doméstica	¢884,600.00
Desobediencia	¢803,640.00



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

Delito	Monto ejecutado
Usura y extorsión	€691,980.00
Sustracción de persona menor de edad y violencia doméstica	€554,656.28
Femicidio	€466,061.00
Robo simple	€340,000.00
Secuestro	€308,500.00
Ofensas a la Dignidad	€305,320.00
Daño, Daño Patrimonial y otros	€235,300.00
Homicidio en grado de tentativa.	€170,000.00
Narcotráfico	€170,000.00
Desaparición	€141,000.00
Lesiones	€96,600.00
Estafa	€69,600.00
Aparente secuestro	€62,800.00
Agresión Calificada	€55,000.00
Ley de Violencia Domestica	€45,000.00
Hurto agravado	€40,000.00
Proxenetismo	€39,000.00
Penalización Violencia Doméstica contra las mujeres	€17,400.00
Tentativa de Incendio	€16,990.00
Relaciones sexuales con PME	€9,800.00
Varios delitos de Ley de penalización	€4,590.00
Abandono de Incapaces	€2,400.00
Total, por Delito	€88,980,108.52

Fuente: Elaboración propia OAPVD

4) Otros servicios y artículos específicos

Además de la cancelación en ayudas económicas y gastos de protección dentro de los recursos de ejecución directa de la OAPVD, destaca el pago por otros servicios y artículos específicos, entre los que se encuentra:



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

- Compra de chalecos antibalas: se gestionó la compra de 13 chalecos los cuales fueron distribuidos a nivel nacional para ser utilizados por las personas usuarias y el personal de la OAPVD, la compra se realizó en la subpartida 29906 por ¢7.475.000,00.
- Mostrador para Recepción: el mueble adquirido se colocó en el área de atención a las personas usuarias de la OAPVD de Liberia, con un costo de ¢1.625.000,00 se cargó a la subpartida 50104.
- Muebles Modulares: en 2017 se gestionó la compra de muebles modulares para la sede central sin embargo el cobro se presentó en 2018 por ¢2.337.410,85 en la subpartida 50104.
- Servicio de monitoreo por GPS (contrato 02116): en 2018 se tramitó el contrato de GPS para los 27 vehículos de la OAPVD, el monto cancelado por el servicio fue de ¢1.234.527,46 en la subpartida 10406.
- Compra e instalación de aire acondicionado: se tramitó y adquirió equipo de aire acondicionado para la OAPVD de Guápiles con un costo de ¢1.145.231,25 y carga a la subpartida 50104.
- Actividades de capacitación: dentro de las contrataciones para capacitación destaca: el curso para elaboración de informes sociales que se contrató a fin que participaran los profesionales en trabajo social, dicho curso tuvo un costo de ¢750.000,00. También se contrató un curso en Terapia Breve para un grupo de profesionales en Psicología con un costo de ¢2.872.576,75. Se tramitó una charla en autocuidado por ¢250.000,00 en la que participó el 90% del personal del despacho. Un curso de Jurisprudencia en Contratación Administrativa por ¢350.000,00. Todos lo referente a cursos y charlas de capacitación se canalizaron por la subpartida 10701.
- Colchones para Víctimas y testigos: tomando en cuenta la reubicación de las personas usuarias que ingresan al Programa de Protección se adquirieron colchones individuales y matrimoniales con un costo de ¢825.900,00 y cargo a la subpartida 29904.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

- ✓ Sillas y booster para el transporte de niños y niñas: previendo que el despacho atiende grupos familiares con menores de edad se gestionó la compra de sillas y booster para su transporte, el costo de compra fue de ₡1.737.500,00, sin embargo la factura quedo para cobro en 2019.
- ✓ Servicio de Fumigación: se tramitó la fumigación para los locales alquilados de la OAPVD, el costo fue ₡536.000,00 con cargo a la subpartida 10406.

IV. Balance de la gestión de los programas de atención y protección.

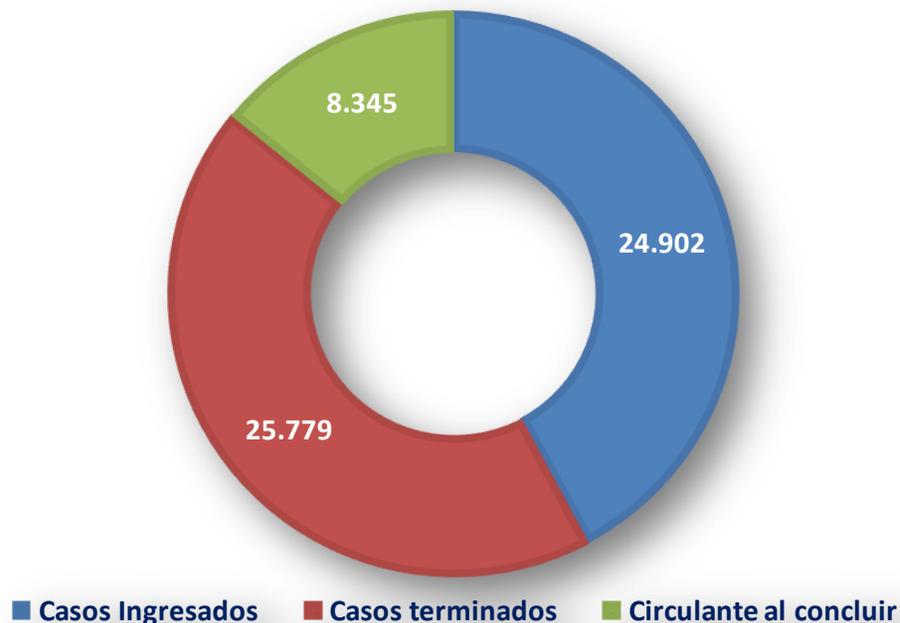
En este apartado se expondrá la gestión realizada por la OAPVD en los programas antes indicados, para lo cual se detallan los principales resultados estadísticos que tienen como soporte un sistema de información conformado, entre otros, por el “Sistema costarricense de gestión despachos judiciales” y el “Escritorio virtual”. Del mismo, se describen otros resultados relacionados con los servicios brindados, población usuaria atendida, abordaje de casos de personas en condición de vulnerabilidad, coordinaciones interinstitucionales y otras acciones relevantes durante el año 2018.

1.1. Movimiento general de trabajo a nivel nacional de la OAPVD.

Durante el 2018 ingresaron a la OAPVD un total de 24.902 casos, de los cuales 16.845 corresponden al Programa de Atención lo que equivale a un 68%, mientras que en el Programa de Protección entraron 8.057, que representa el 32%. Estos resultados muestran un decrecimiento en términos porcentuales a nivel general de un 6%, en comparación con el 2017.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

**Gráfico N°4
Casos ingresados, cerrados y circulante activo**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

En lo que respecta a la variable “casos terminados”, se concluyeron 25.779 casos. El 66% de cierres (expedientes terminados), se realizó desde el área de atención, mientras que un 34% en protección, circunstancia que refleja un decrecimiento porcentual del 8% en comparación con el 2017.

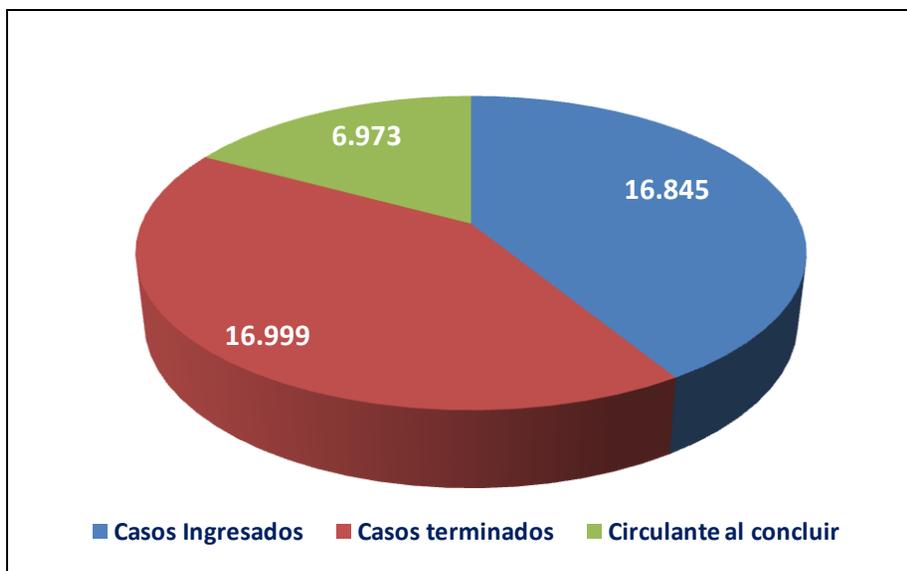
En cuanto a la cantidad de expedientes activos (circulante), la OAPVD finalizó el 2018 con un total de 8.345 casos, siendo que el 84% se encuentra en el programa de atención y el 16% en protección.

Estos resultados se visualizan en los gráficos siguientes.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

**Gráfico N°5
Casos ingresados, cerrados y circulante final
Programa de Atención**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

**Gráfico N° 6
Casos ingresados, cerrados y circulante final
Programa de Protección**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

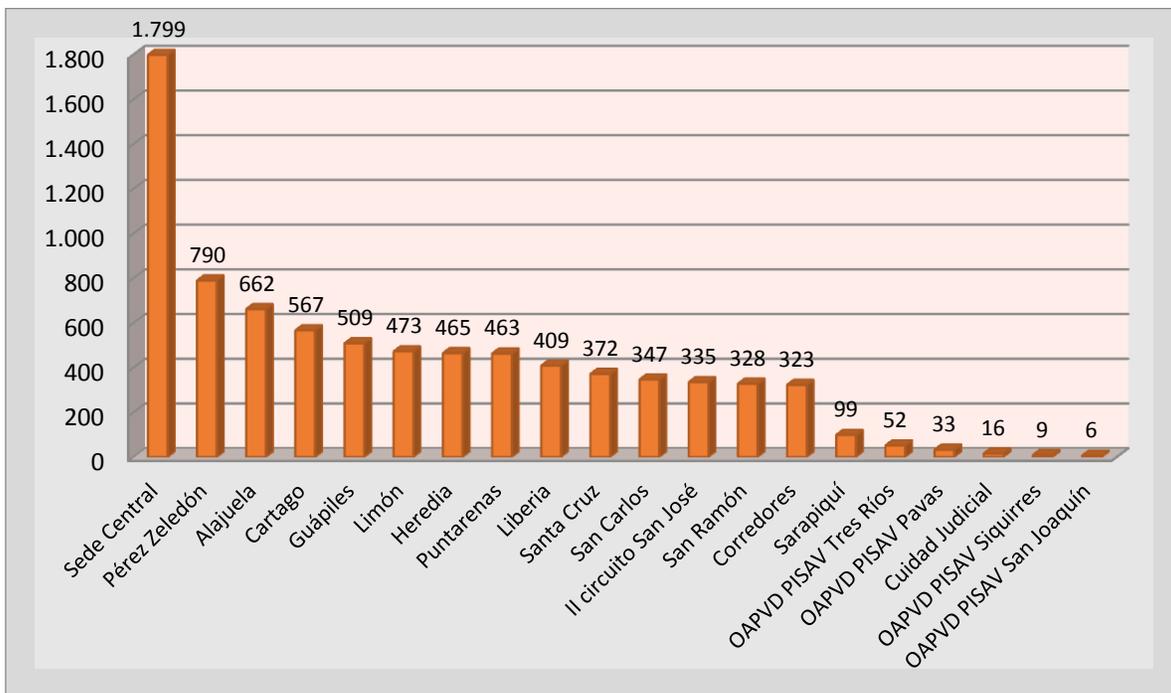


**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

**A. Casos entrados, terminados y circulante final por sede regional
la OAPVD**

En este apartado se efectúa un análisis de los datos estadísticos con relación a las variables que se expusieron en el apartado anterior por sede regional y por programa. Los resultados obtenidos para el Programa de Protección, se describen de seguido:

**Gráfico N° 7
Casos ingresados por oficina
Programa de Protección**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

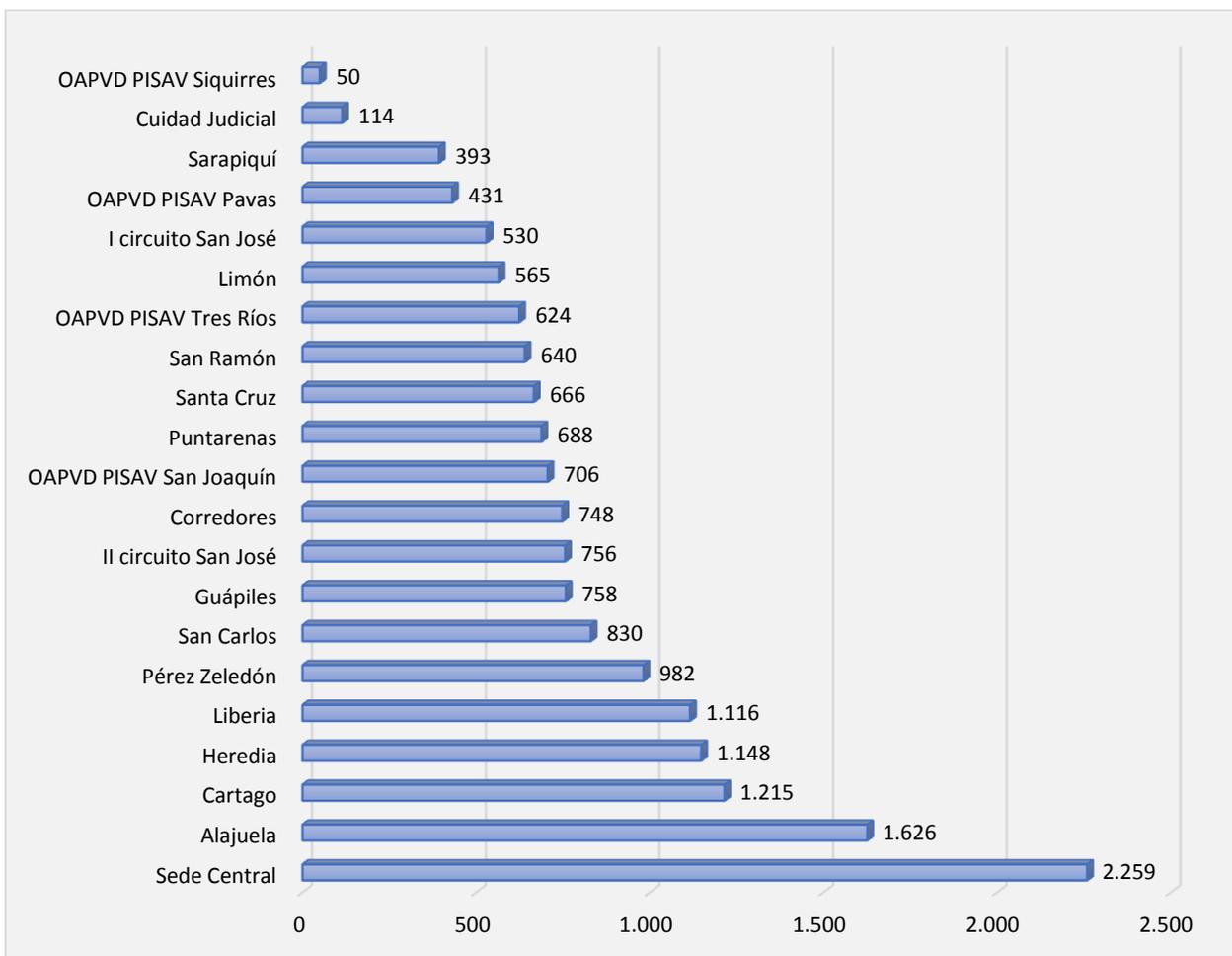
Los datos precedentes muestran que en el Programa de Protección las oficinas que registraron un mayor ingreso fueron: Sede Central, Pérez Zeledón y Alajuela con un 22%, 10%, y 8% respectivamente del total de casos ingresados. Asimismo, excluyendo las oficinas modalidad PISAV (para efectos de este análisis no se toman en cuanto para las particularidades del servicio) las de menor ingreso fueron: Ciudad Judicial, Sarapiquí y Corredores.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

En el Programa de atención los resultados se exponen a continuación.

Gráfico N° 8
Casos ingresados por oficina
Programa de atención



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

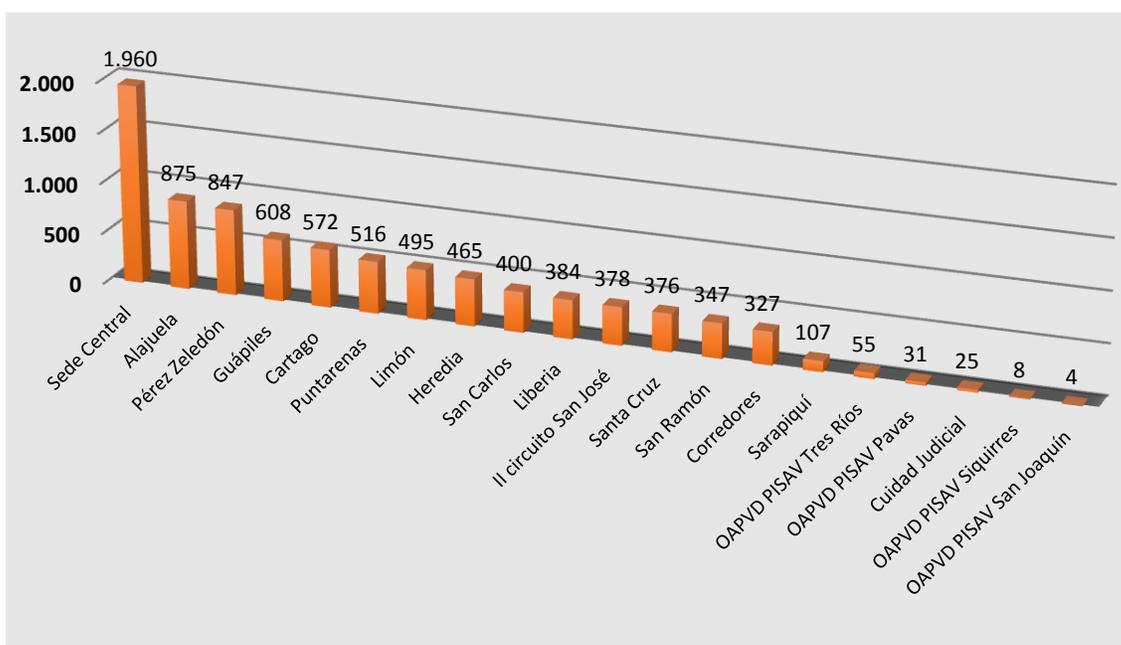
Los resultados anteriores permiten determinar que el 13% del total de casos ingresados proceden de Sede Central, el 10% Alajuela, y el 7% Cartago, mientras que Ciudad Judicial, Sarapiquí, y el Primer Circuito fueron las oficinas con de menor ingreso de asuntos durante el 2018, sin considerar las oficinas modalidad PISAV las cuales poseen algunas particularidades.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

En cuanto a la variable “**casos terminados**”, los resultados obtenidos se muestran en los siguientes gráficos.

Gráfico N°9
Casos terminados por oficina 2018
Programa de protección

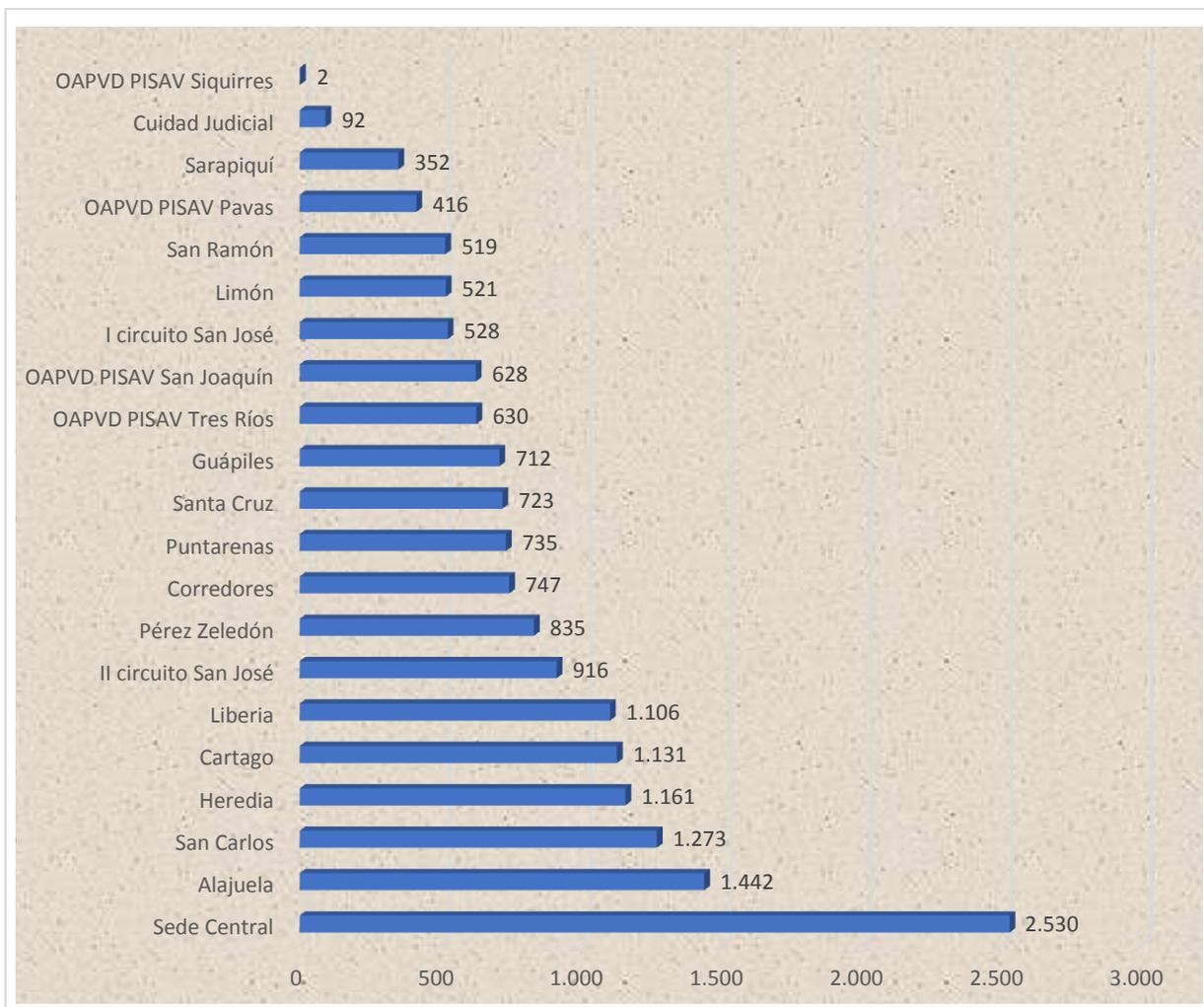


Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

**Gráfico N°10
Casos terminados por oficina
Programa de Atención**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

Al realizar una análisis de esta variable estadística, se obtuvo como resultado que tanto en protección como atención la Sede Central representó el 22% y 15% respectivamente del total de expedientes cerrados, mientras que la sede de Alajuela ocupó el segundo lugar, en ambos programas que equivale al 10% y 8%. No obstante, el tercer lugar en protección le corresponde a Pérez Zeledón con un 9.6%, y el tercer lugar en atención a San Carlos con 7% de los cierres realizados.

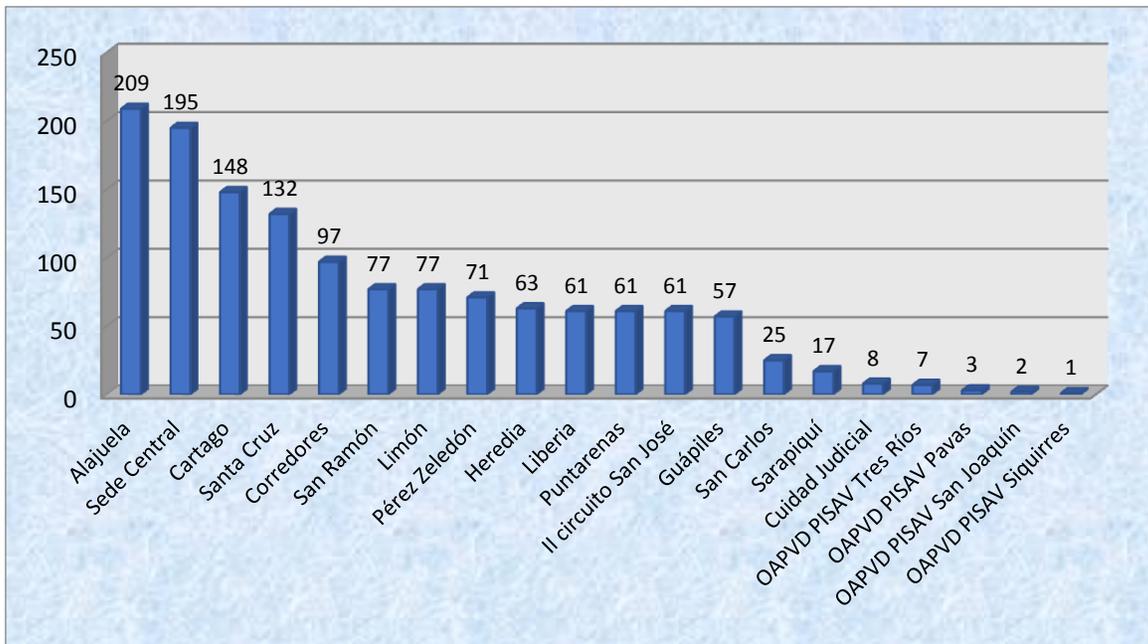


Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

De igual manera, es importante destacar que la oficina de Ciudad Judicial fue la que presentó menos cierre en atención y el cuarto lugar con menos cierres en protección.

En el gráfico siguiente se exponen los datos estadísticos respecto a los circulantes (expedientes activos o en trámite) al concluir el 2018, por oficina y programa.

Gráfico N° 11
Programa de Protección
Circulante al concluir



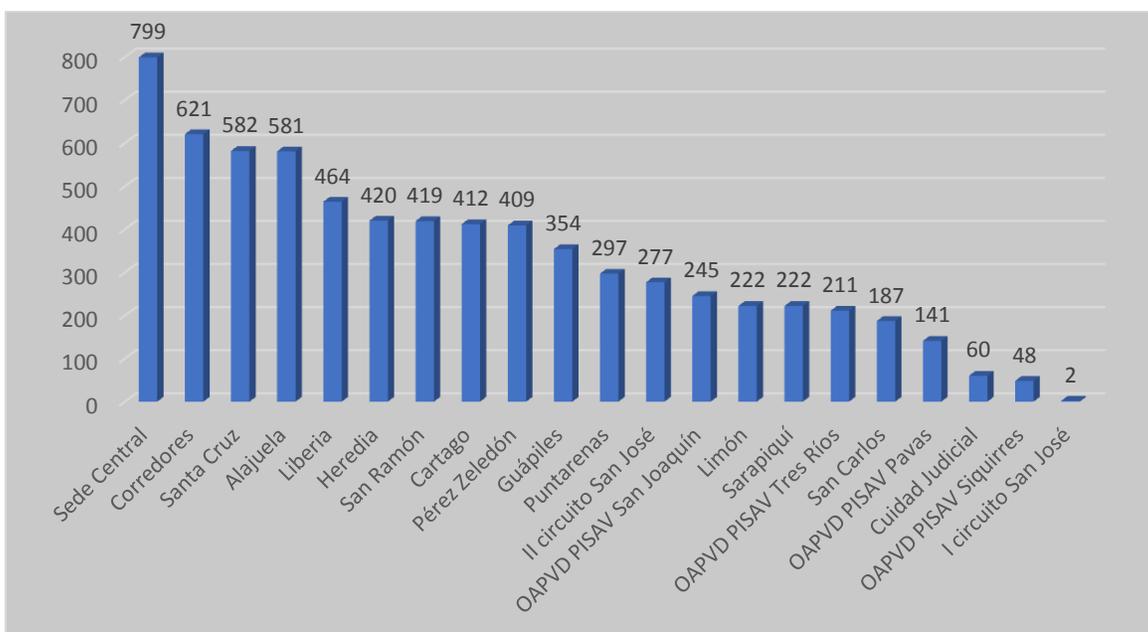
Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

Estas estadísticas reflejan que las oficinas que concentran la mayor cantidad de expedientes activos en el área de protección son: Alajuela, Sede Central, y Cartago que representan el 15%, 14%, y 11% respectivamente del circulante total de la OAPVD. Por otra parte, la oficina unipersonal de la Ciudad Judicial es la que posee el menor circulante, debido a que mantiene el 0.6% de los casos activos. (Se excluyó la PISAV de Siquirres debido a que la misma inició labores en noviembre del 2018).



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

Gráfico N°12
Programa de atención
Circulante al concluir



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

En el área de atención, a partir de los datos que se exponen en el gráfico siguiente, se concluye que las oficinas de Sede Central, Corredores, y Santa Cruz, concentran la mayor cantidad de expedientes activos al concluir el 2018 con 11%, 9% y 8% del circulante de la OAPVD. Asimismo, por la dinámica y naturaleza del servicio que brinda la oficina ubicada en el Primer Circuito Judicial de San José, del total de expediente activos en el programa el 0,03% (2 casos) proceden de ésta.

Finalmente, a nivel general la oficina que presentó un mayor circulante al concluir el 2018 fue la Sede Central con un 11.9%, en segundo lugar, Alajuela con un 9.5% y en tercer lugar, Corredores con un 8.6%. De igual manera, las oficinas que presentaron un menor circulante fueron, en su orden: San Carlos, PISAV Pavas, Ciudad Judicial, PISAV Siquirres y I Circuito Judicial de San José.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

B. Delitos de mayor ingreso por programa

Dentro del balance estadístico interesa conocer cuáles son los delitos que tienen una mayor incidencia en el ingreso de asuntos a la OAPVD. En los gráficos que seguidamente se detallan, se especifican los diez primeros delitos, por programa, por los que mayormente se remiten casos a este despacho.

**Gráfico N°13
Delitos de mayor ingreso en el programa de protección**

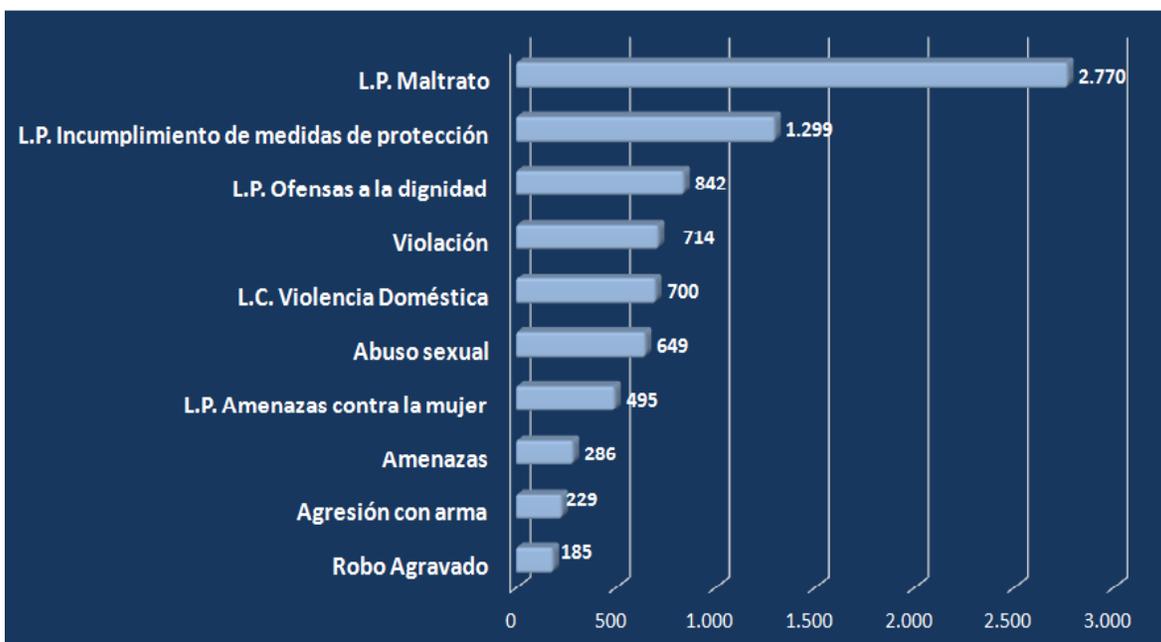


Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

Las cifras expuestas reflejan que del total de casos entrados en el Programa de Protección, los delitos de mayor incidencia corresponden a “Amenazas” y “Maltrato” (Ley de Penalización); ambos representan un 34%, de los casos ingresados, seguidos en importancia relativa por los ilícitos de “Incumplimiento de medidas de protección” y “Agresión con arma”, que juntos equivalen al 19%.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

**Gráfico N°14
Delitos con mayor ingreso en el programa de atención**



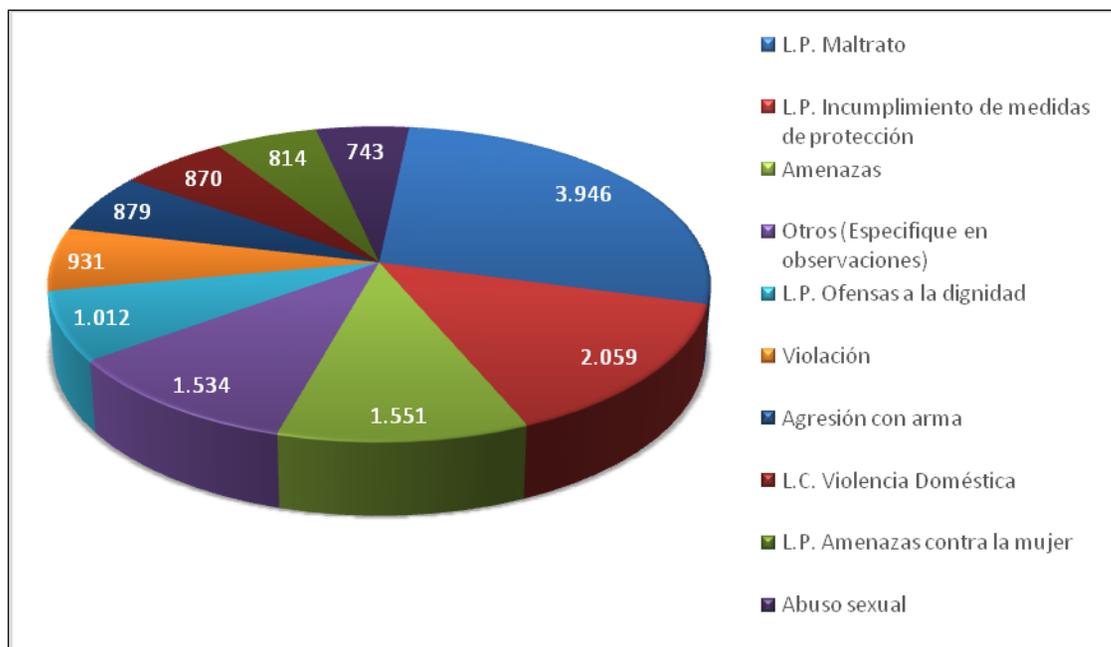
Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

En lo que corresponde al Programa de Atención se visualizó que los delitos relacionados con la Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres, como el “Maltrato” y el “Incumplimiento de medidas de Protección, tienen una mayor incidencia puesto que el primero equivale al 26%, mientras que el segundo al 12%. Asimismo, el ilícito de “ofensas a la dignidad” equivale a un 8% del total de casos ingresados.

Ahora bien, al consolidar los datos precedentes en el consolidado nacional, se obtienen los siguientes resultados.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

**Gráfico N°15
Delitos de mayor ingreso en ambos programas**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

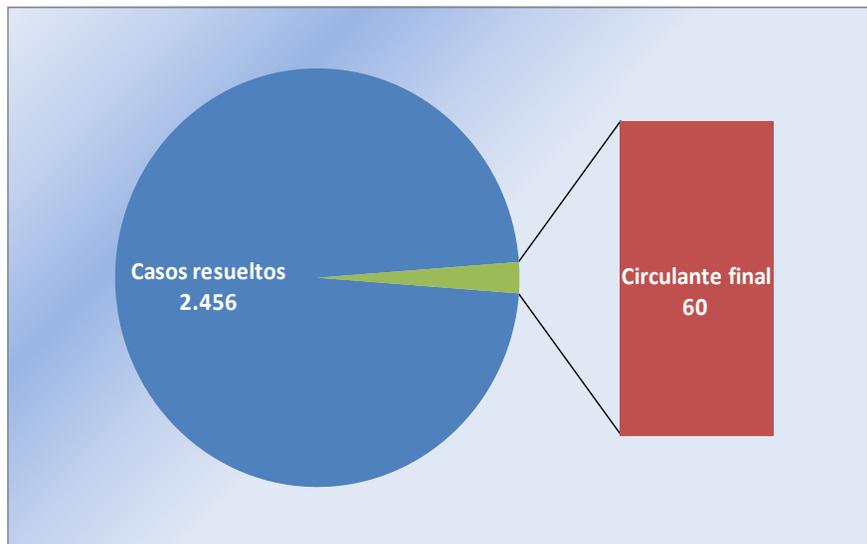
Como podrá observarse los delitos de mayor ingreso a ambos programas, son los delitos relacionados con la Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres, como el “Maltrato” y el “Incumplimiento de medidas de protección”, seguidos en importancia relativa por el ilícito de “Amenazas”, los que equivale al 22%, 12% y 9% del total de casos ingresados en el 2018.

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

1.2. Datos Área Resoluciones

El Programa de Protección tiene dentro de sus funciones regular las medidas de protección extraprocerales y su procedimiento, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 8720, artículo 12, inciso c. En virtud de lo dispuesto en la normativa, se conformó en la OAPVD el Área de Resoluciones, que es la encargada de confeccionar los proyectos de resoluciones de exclusión, cambios de medidas extraprocerales y recursos de revocatorias, labor representada mediante los siguientes resultados:

Gráfico N°16
Porcentaje de casos entrados, resueltos y circulante final
Área de Resoluciones



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2018

El gráfico anterior muestra que del total de casos para tramitar en el 2018, correspondiente a 2.516 casos, 60 quedaron pendientes de tramitar, lo que refleja una efectividad del 98%.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

En el siguiente cuadro se resume la labor realizada por el equipo de trabajo de esta área, de conformidad con el tipo de resolución y su resultado.

**Cuadro N°8
Casos tramitados según tipo de resolución**

Tipo de resolución	Aprobadas	Rechazadas	Total
Exclusión	2.314	45	2.359
Cambios de medida	87	3	90
Recursos de revocatoria	6	1	7
Total Resueltos			2.456

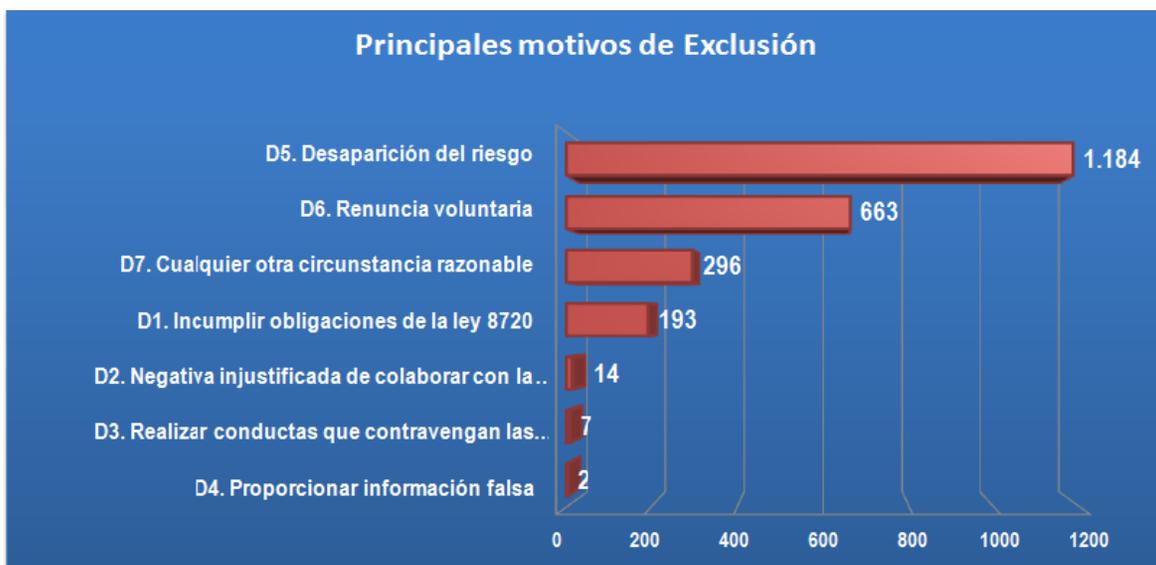
Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2018

Del cuadro precedente se extrae que del total de expedientes resueltos (2.456), 2.359 corresponden a exclusiones, 90 a cambios de medidas de protección extraprocesales y 7 recursos de revocatoria. Para un total de 48 rechazos (devueltos al profesional) y una revocatoria rechazada a la persona recurrente.

En el siguiente gráfico se expone los principales motivos de exclusión:

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

Gráfico N°17
Principales motivos exclusión



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2018

En relación con los motivos citados se deriva que la supresión de las medidas extraprocesales procede debido a las siguientes causales: "desaparición del riesgo" con 50%, "renuncia voluntaria" con 28%, "otra circunstancia razonable" con 13%, e "incumplimiento" con 8%. Entre los distintos motivos por los cuales las personas deciden renunciar al programa de protección, de manera general y en resguardo al principio de confidencialidad, es posible citar como ejemplo, los siguientes:

- Desea regresar a la zona de riesgo donde sucedieron los hechos que lo colocaron en una situación de riesgo.
- Rechazo de las nuevas medidas de protección extraprocesal otorgadas.
- No desea continuar con el proceso penal.
- No considera necesario continuar recibiendo los servicios de protección.
- No desea cerrar sus redes sociales o cambiar el número telefónico.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

En cuanto a la causal de exclusión denominada “Otra circunstancia razonable”, en el gráfico que se muestra a continuación se especifican los motivos que se incluyen en ésta.

**Gráfico No.18
Otros motivos de exclusión correspondiente a la Causal
“Otra Circunstancia razonable”**



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2018

Por esta causal se excluyeron un total de 296 casos, de los cuales 143 fueron por el estado de la causa penal, representado por desestimación 20%, sobreseimiento 15%, sentencia en firme 8%, incompetencia-contravencional 4% y conciliación 1%.

1.3. Personas usuarias fallecidas en el Programa de Protección

El Programa de Protección se destaca por la labor especializada y articulada de los equipos interdisciplinarios evaluadores de la OAPVD y los agentes de la UPROV, quienes mediante criterio técnico, han logrado obtener a través del proceso en que se dictamina y ejecuta las medidas extraprocesales, las estrategias de protección proporcionales y necesarias para reducir la situación de riesgo de las personas usuarias que ingresan al programa.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

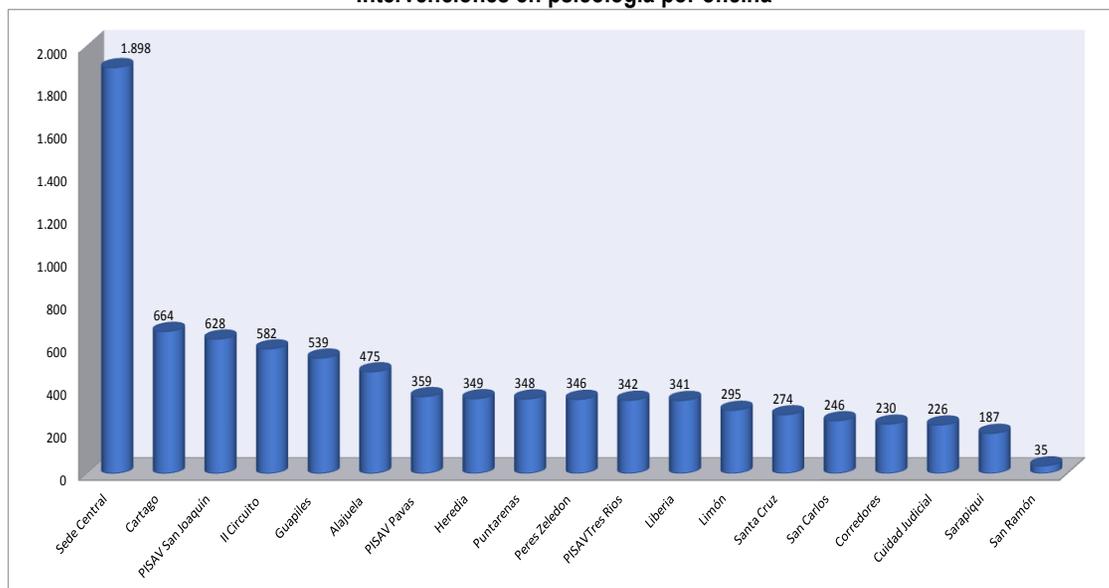
Aunque en el 2018 se registraron lamentablemente dos fallecimientos de personas usuarias que estaban en protección, una vez analizados ambos casos, se concluye que el suceso obedeció a eventos ajenos a su participación dentro del programa. En el primer caso, la persona falleció por causas naturales y en el segundo, los hechos que propiciaron el ingreso de la persona protegida al programa (tentativa de homicidio), son los que al final causan su fallecimiento.

1.4. Servicios brindados

A. Intervenciones realizadas por el Área de Psicología según oficina

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

Gráfico No.19
Intervenciones en psicología por oficina



Fuente: Elaboración propia.



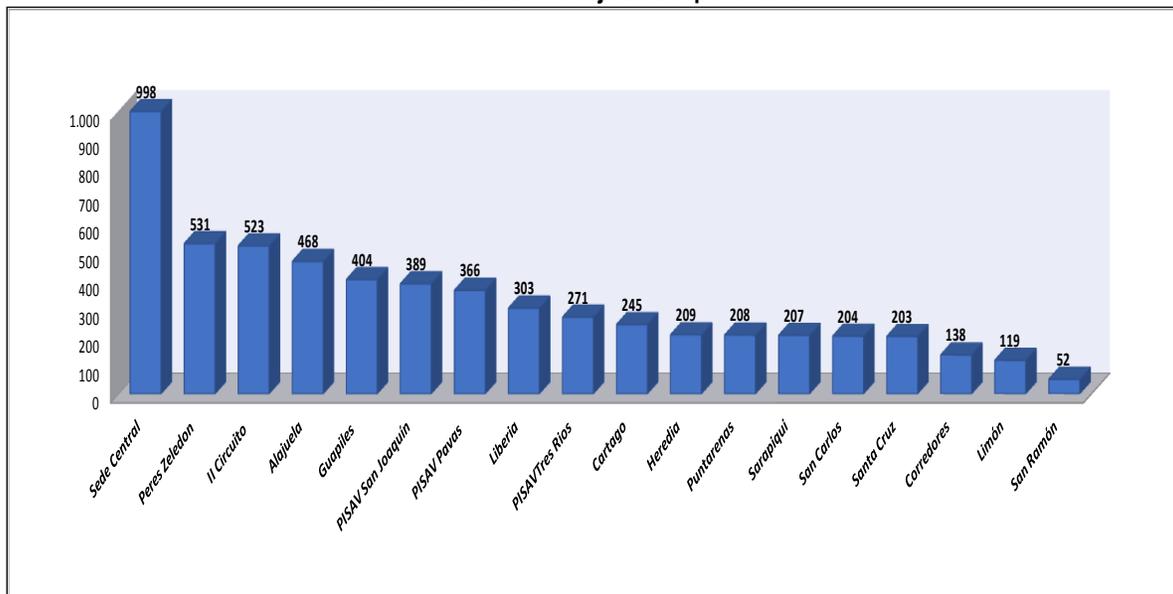
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

Los resultados estadísticos relativos a esta labor permiten determinar que durante el 2018 las personas profesionales en psicología efectuaron un total de 8.364 intervenciones. Con los datos anteriores se visualiza que los tres mayores porcentajes respecto del abordaje psicológico proceden de Sede Central con un 23%, en importancia relativa le siguen las oficinas de Cartago y PISAV San Joaquín de Flores, ambas con un 8% del total de intervenciones realizadas.

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

Desde el área social se ejecutaron múltiples coordinaciones y enlaces interinstitucionales a fin de promover y mejorar la calidad de vida de las personas víctimas, el resumen de esta variable se describe en el gráfico siguiente:

Gráfico No.20
Intervenciones en Trabajo Social por oficina



Fuente: Elaboración propia.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

Las cifras que se exponen muestran que desde el área de Trabajo Social se registraron 5.838 atenciones a personas usuarias de estos servicios, con una mayor incidencia en la Sede Central, la cual representa un 17%, seguida de las oficinas de Pérez Zeledón y el Segundo Circuito Judicial de San José, ambas con un 9% y la sede de Alajuela un 8% del total de intervenciones realizadas.

C. Asesorías efectuadas por el Área Legal según oficina

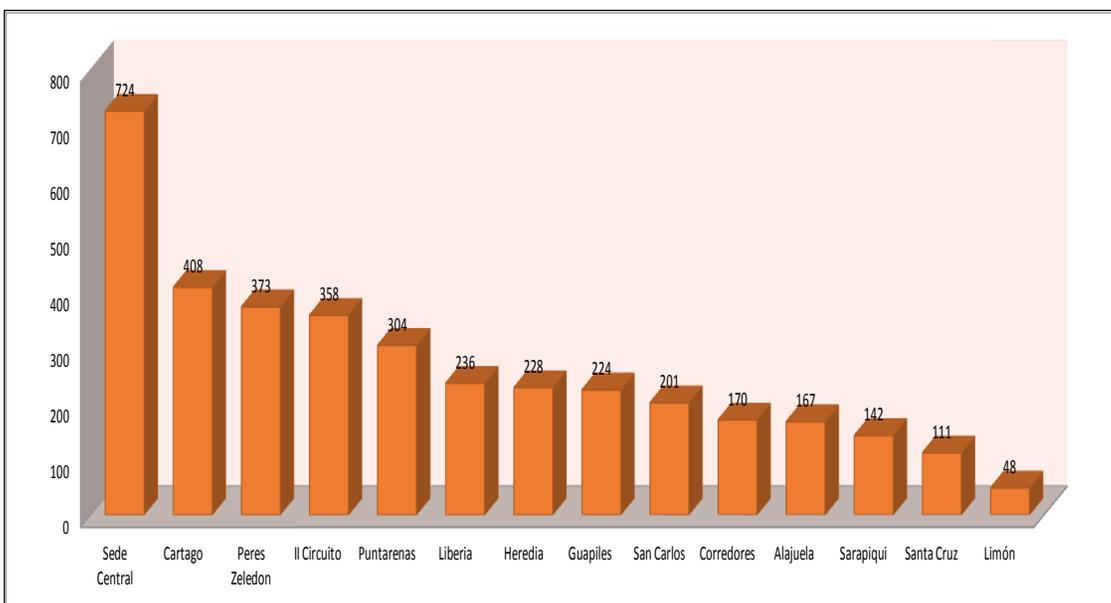
La OAPVD brinda un servicio de asesoría legal que está cargo de personas profesionales en derecho debidamente capacitadas, quienes con fundamento en el principio de justicia comprensible y una explicación adecuada a sus necesidades, brindan a las personas usuarias orientación e información jurídica que les permita una mejor comprensión del proceso penal en el que participan, conocer el estado de la causa penal, para que de esta manera, ejerzan sus derechos y se garantice una tutela judicial efectiva.

El servicio en el área legal se ofrece en dos modalidades, presencial y otra telefónica; esta última surge como una alternativa para disminuir el ausentismo de las personas usuarias a las citas de seguimiento de esta disciplina, con el objetivo de que se mantengan informadas sobre el desarrollo del proceso penal en el que están participando, sus derechos procesales y extraprocesales, asesorando y evacuando sus consultas de forma que se facilite su acceso al sistema judicial, minimizando la necesidad de traslado a los despachos judiciales con este fin, lo cual le genera gastos de dinero e inversión de tiempo...”

En los siguientes gráficos se exponen los resultados de la labor realizada por los abogados y las abogadas de este despacho, para ambas modalidades de atención.

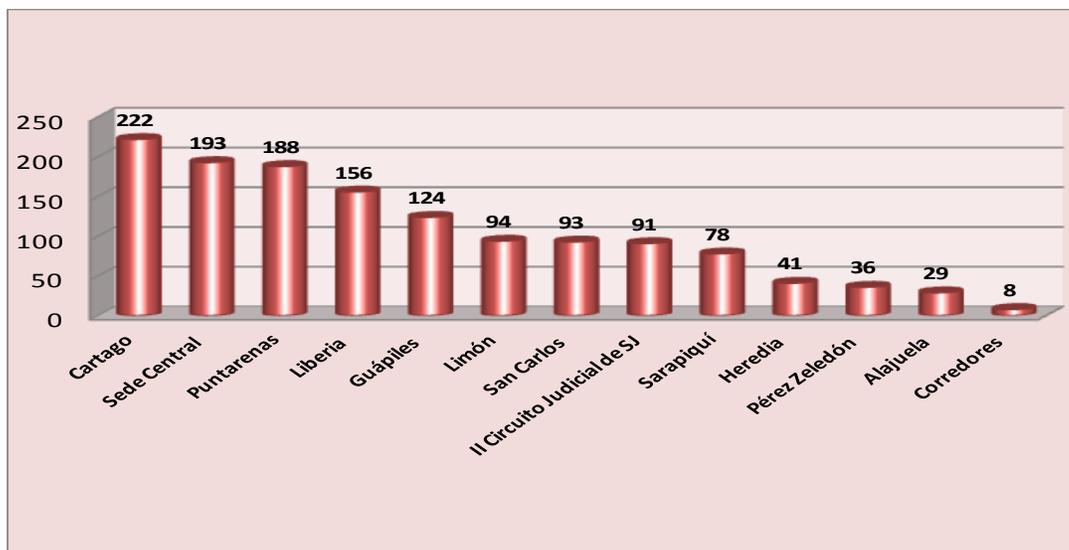
**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

**Gráfico No.21
Asesorías legales presenciales**



Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico No.22
Asesorías legales telefónicas por oficina**



Fuente: Elaboración propia.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

Con fundamento en los datos anteriores, en el área legal se realizaron un total 5.047 intervenciones mediante las cuales las personas profesionales en derecho brindan las asesorías legales y también suministran información referente al estado de la causa penal y la programación de diligencias.

Además de las asesorías legales presenciales como se indicó la OAPVD como una buena práctica y desde el mes de diciembre de 2016 implementó las asesorías legales telefónicas como una alternativa novedosa y funcional. En virtud del interés y demanda que ha presentado esta nueva modalidad de servicio se elaboró un protocolo que regula y orienta la labor de los abogados y las abogadas.

En cuanto a los resultados estadísticos, en el caso de las asesorías legales presenciales se evidencia que las oficinas con mayor incidencia fueron Sede Central con un 20%, Cartago 11% y las oficinas de Pérez Zeledón y el Segundo Circuito Judicial de San José, ambas, 10% del total de asesorías legales brindadas.

Con respecto a las asesorías legales telefónicas la oficina de Cartago recurrió con mayor frecuencia a esta modalidad

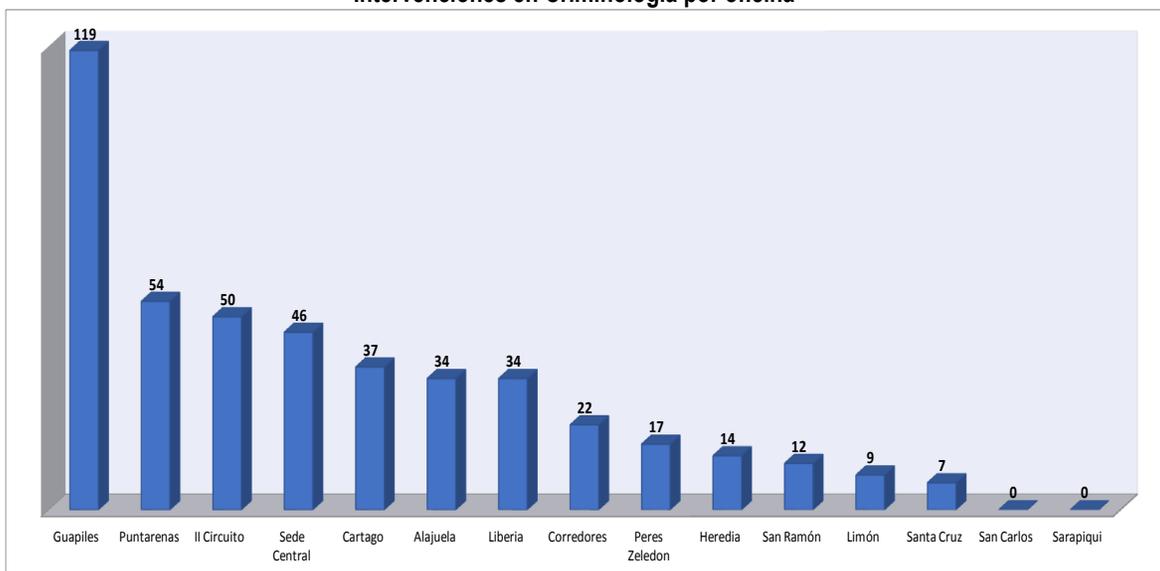
D. Intervenciones realizadas por el área de Criminología según oficina.

Los profesionales de la disciplina de Criminología que integran los equipos interdisciplinarios en el Programa de Protección, ejercen una labor importante en la ejecución de las medidas de protección extraprocesales, puesto que les corresponde emitir recomendaciones sobre medidas de seguridad de las personas bajo protección, identificar perfiles criminales, analizar zonas de incidencia criminal, así como realizar estudios de seguridad, tema que se expondrá en el siguiente apartado.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

La labor realizada por esta área se resume en el siguiente gráfico.

**Gráfico No.23
Intervenciones en Criminología por oficina**



Fuente: Elaboración propia.

Las cifras anteriores muestran que desde Criminología se realizaron 455 intervenciones a personas usuarias que presentaron algún evento de riesgo para su vida, integridad física y seguridad. La sede de Guápiles obtuvo el mayor porcentaje con un 26%, le siguen en importancia relativa las oficinas de Puntarenas, Segundo Circuito Judicial de San José y Sede Central con el 12%, 11% y 10% respectivamente del total registrado.

E. Estudios de seguridad elaborados por la disciplina de Criminología

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

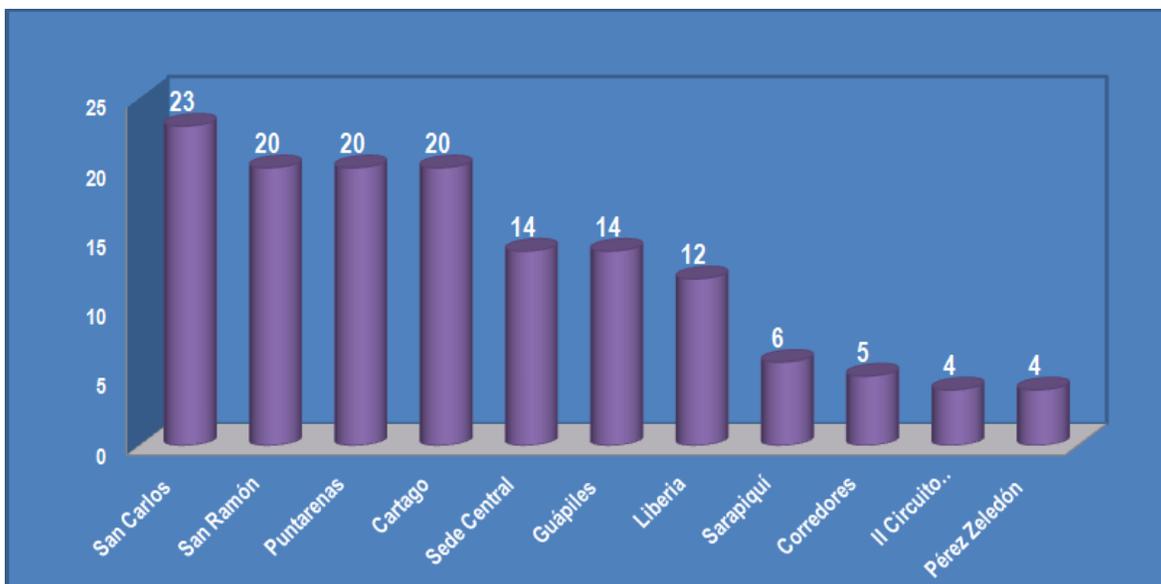


Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

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

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

Gráfico No.24
Estudios de seguridad por oficina de procedencia



Fuente: Elaboración propia

De conformidad con los datos anteriores, en el 2018 se realizaron un total de 143 estudios de seguridad, de los cuales, las sedes de San Carlos, Puntarenas, San Ramón y Cartago, concentran el 58% del total de informes elaborados. El 42% restante está conformado por siete oficinas indicadas en el gráfico.

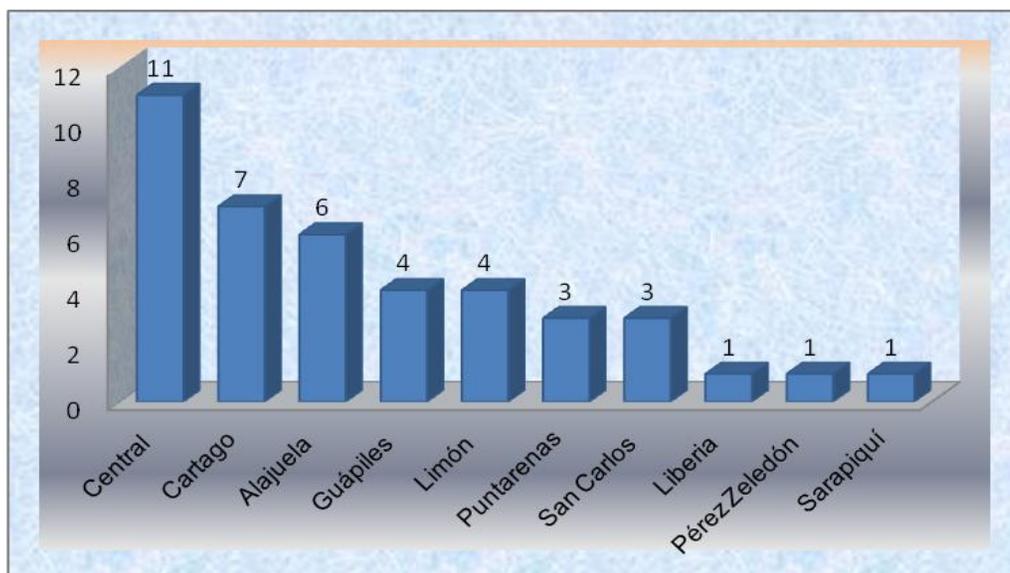
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

F. Elaboración de informes técnicos

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

Los informes técnicos elaborados por la sede central y oficinas regionales, se muestran a continuación.

Gráfico No. 25
Cantidad y procedencia de los informes técnicos



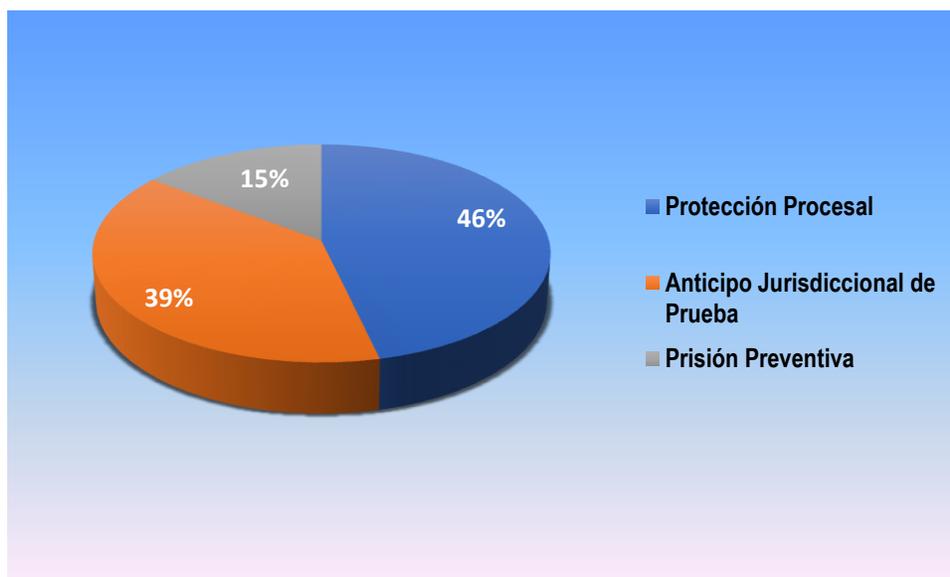
Fuente: Datos Programa de Protección.

Como se muestra en el gráfico anterior, la sede central es la que reporta la mayor cantidad de de informes técnicos elaborados que equivale a un 28%, seguido de las oficinas regionales de Cartago y Alajuela, con un 17% y 15% respectivamente del total de informes confeccionados.

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

Con respecto al tipo de informe, 19 fueron realizados para protección procesal, 16 para rendir un anticipo jurisdiccional de prueba y 4 con el fin de fundamentar prisión preventiva. En el siguiente gráfico se observa la distribución porcentual.

Gráfico No. 26
Programa de Protección
Elaboración de informes técnicos por tipo



Fuente. Programa de Protección OAPVD.

G. Acompañamientos a diligencias judiciales

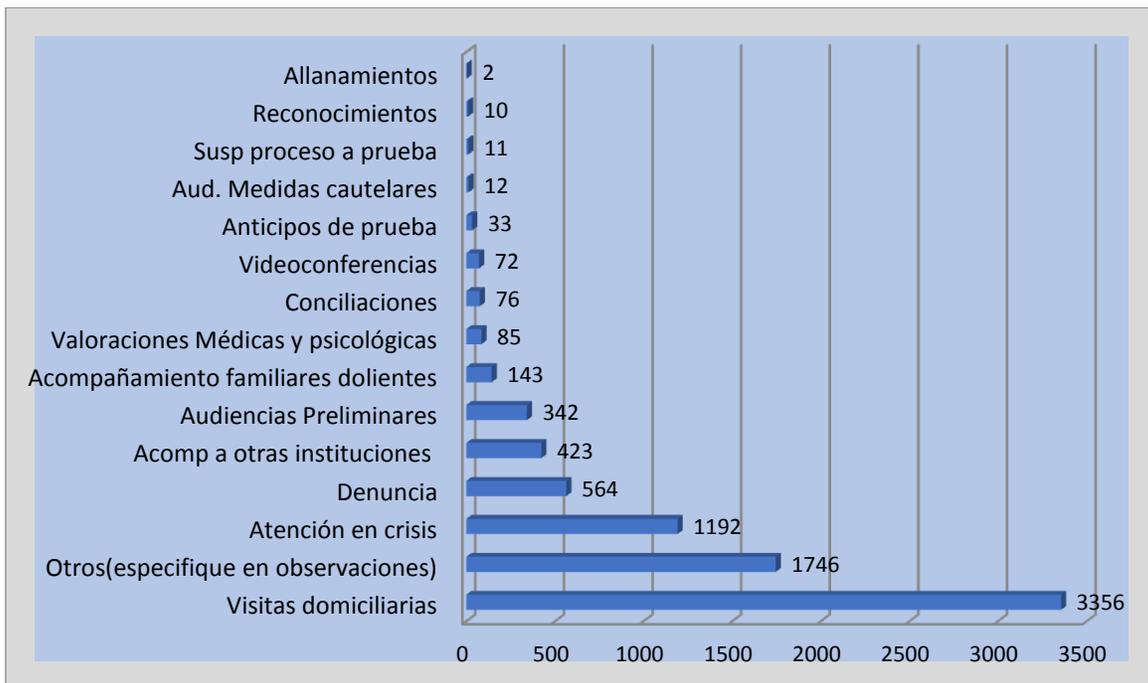
La oficina dentro de las labores que realiza para garantizar la participación de las víctimas, testigos o demás intervinientes en las diferentes etapas del proceso penal, es su empoderamiento para ejercer sus derechos y disminuir la revictimización del daño causado por el delito. Para ello, se gestionan acompañamiento a diferentes audiencias o diligencias que garanticen la continuidad en el proceso penal.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

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

Gráfico N° 27
Detalle de los acompañamientos y otras diligencias realizadas



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

Nota. La categoría "otros" se refiere a las atenciones inmediatas, acompañamientos a centros médicos y otras alternativas de protección.

Al analizar la información, se refleja que durante el 2018 se realizaron 8.067 acompañamientos y otras diligencias de las cuales el 42% corresponden a visitas domiciliarias, el 22% a atenciones inmediatas (categoría otros), 15% atención en crisis, razón por la cual estas diligencias concentran casi el 80% de este tipo de actividades.

En comparación con el año 2017 se presentó un disminución porcentual del 16%, ya que ingresó una cantidad menor durante el 2018.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

H. Visitas Domiciliarias

La política institucional impulsada hace varios años por el Poder Judicial y adaptada por esta oficina, consiste en facilitar a la persona usuaria la recepción de los servicios en el sitio en el que se ubique, de forma tal que se fortalezca el acceso para aquellas personas que mantienen alguna condición o situación de vulnerabilidad por motivos de alguna discapacidad temporal o permanente. Estas visitas generalmente se realizan en casas de habitación, centros hospitalarios o lugares de hospedaje en el caso del programa de protección.

De acuerdo con los registros estadísticos se experimentó una baja con respecto al 2017 del orden del 17%.

V. Detalle de atención de casos por delito de algunas poblaciones reconocidas en instrumentos internacionales y por política institucional en condición de vulnerabilidad.

En cumplimiento a lo dispuesto por los convenios internacionales ratificados por el país, como la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida también, como la Convención Belem do Pará, la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), las 100 reglas de Brasilia, así como el derecho interno, 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 si mismo e instrumental, por medio del cual se da tutela efectiva de sus derechos, según el artículo 41 constitucional.

Con fundamento en lo anterior, en este apartado se resume la atención prioritaria de esta población usuaria de los servicios de la OAPVD.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018

1.1. Casos Ley de Penalización de Violencia contra la Mujer

Tabla N° 2
Oficina de Atención y Protección a la Víctima
Detalle de los Delitos LPVCM atendidos

Delito LP	Protección	Atención
L.P. Maltrato	1,176	2,770
L.P. Incumplimiento de medidas de protección	760	1,299
L.P. Amenazas contra la mujer	319	495
L.P. Ofensas a la dignidad	170	842
L.P. Femicidio	15	11
L.P. Daño patrimonial	14	47
L.P. Sustracción patrimonial	6	30
L.P. Incumplimiento de deberes agravado	6	3
L.P. Restricción libre tránsito	2	5
L.P. Restricción a la autodeterminación	1	5
L.P. Explotación económica de la mujer	0	1
L.P. Fraude Simulación	0	3
L.P. Explotación sexual de la mujer	0	2
Total	2.469	5.513

Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

Las cifras expuestas reflejan que del total de casos entrados al Programa de Protección, el 34% están relacionados con delitos de la Ley de Penalización, mientras que el 53%, corresponden al Programa de Atención. Del mismo modo, los ilícitos tipificados en la citada ley representan un 45% del total casos ingresados en el 2018.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

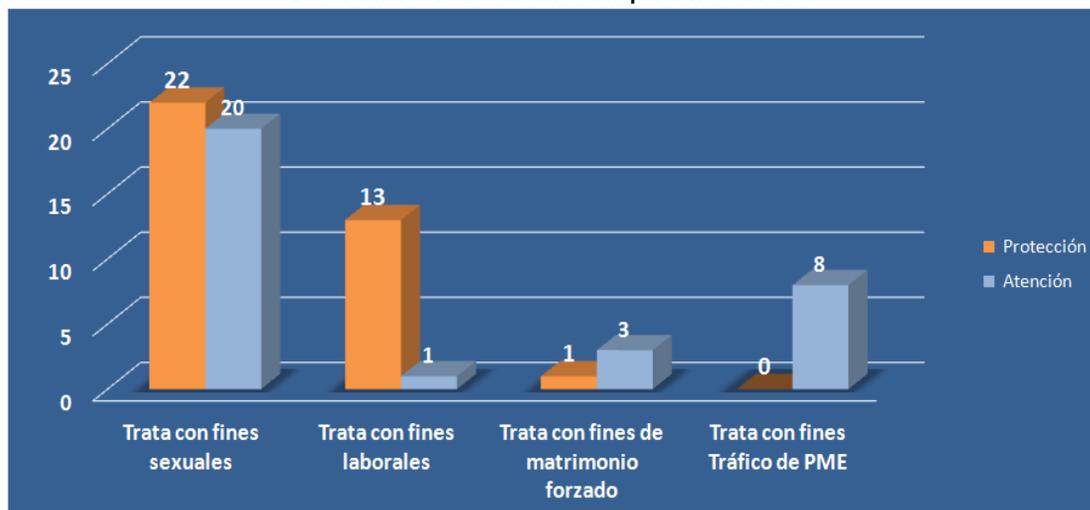
Asimismo, los delitos de mayor incidencia en ambos programas son el “maltrato” y el “Incumplimiento de medidas de protección”, ambos representan el 75% del total de casos ingresados, en delitos de Ley de Penalización, una tendencia ligeramente inferior que en años anteriores donde no ha sobrepasado del 82%.

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.

1.2. Trata de personas y tráfico ilícito de migrantes.

La OAPVD con fundamento en la Ley 8720 y las obligaciones que le confiere la Ley 9095 “Ley contra la Trata de Personas”, promueve una atención y protección de esta población con un enfoque integral e interdisciplinario, con el fin de realizar una intervención oportuna que le permita a las víctimas encontrar reparación al daño sufrido. Seguidamente se visualiza la cantidad de casos atendidos para este tipo penal.

Gráfico N° 28
Detalle de los Delitos de trata de persona atendidos



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

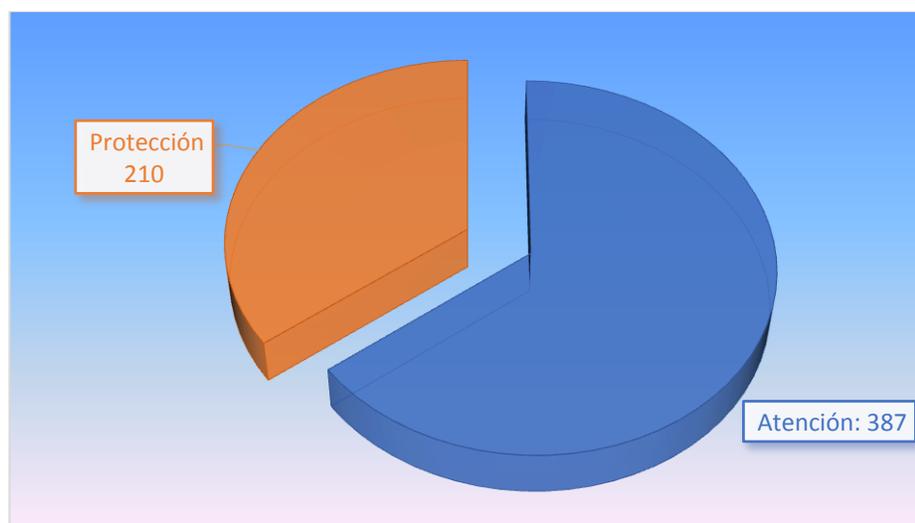
De conformidad con los datos anteriores en el 2018 ingresaron a esta oficina en ambos programas un total de 68 asuntos y es el ilícito de trata de personas con fines de explotación sexual el más recurrente, puesto que equivale al 63% en atención y el 61% en protección del total de casos ingresados para este tipo penal.

1.3. Casos atendidos personas adultas mayores

En asocio a la normativa especial y desde las políticas del Poder Judicial se brinda una atención prioritaria a esta población, para ello, se realizan diversas coordinaciones con las organizaciones que velan por sus derechos tales como: AGECO, CONAPAM y Comités regionales del adulto mayor para la remisión de casos, sin perjuicio de aquellos que refiere las fiscalías ante la ocurrencia de un hecho delictivo.

Los resultados estadísticos se muestran en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 29
Casos atendidos de personas adultas mayores



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

Estos datos reflejaron que personas atendidas el 6% era menor de edad, el 86% mayor de edad, el 4% era adulta mayor, y finalmente que el 4% se desconocía la edad que presentaban al momento de la atención. Asimismo, que del total de adultos mayores atendidos el 65% se le brindaron los servicios de atención.

1.4. Población indígena

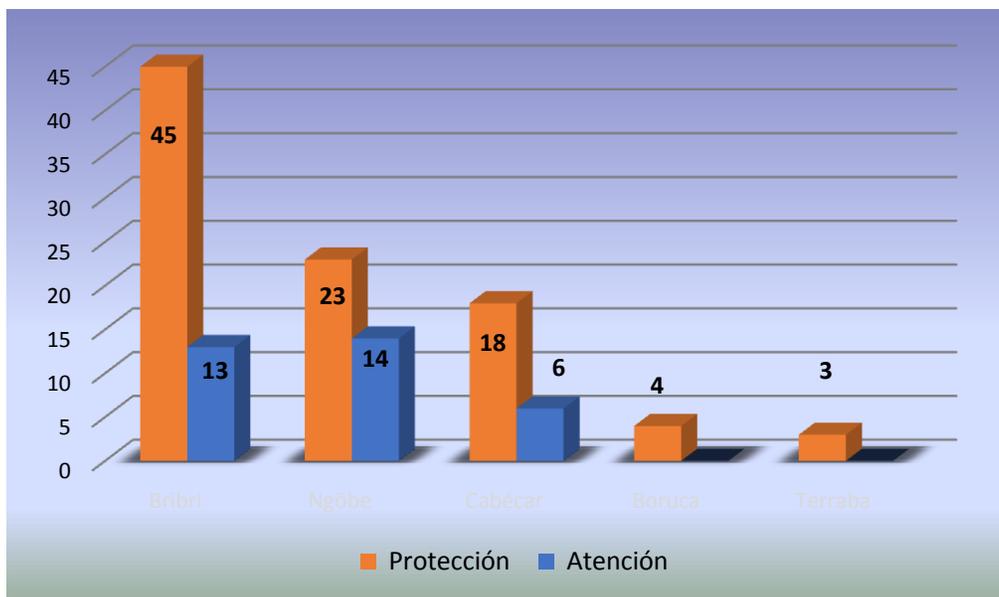
La atención brindada a la población indígena que efectúa la OAPVD se realiza mediante abordaje individual desde los programas de atención y protección, o en intervenciones grupales que se realizan en diversas giras.

Con el fin de reforzar el abordaje de estos casos en coordinación con la Fiscalía Adjunta de Asuntos Indígenas en noviembre de 2018 se suscribieron unos lineamientos de trabajo conjunto, cuyo objetivo general es: *“Brindar acompañamiento a la FAI en la atención a los territorios indígenas, con la finalidad de conocer el contexto social de las comunidades indígenas en Costa Rica, facilitar el proceso de recepción de denuncias, asesorar, evacuar dudas y capacitar a la población sobre diferentes temáticas de interés de la comunidad visitada.”*

Con estos lineamientos se espera fortalecer los niveles de coordinación y cooperación entre ambas dependencias para obtener un servicio público de calidad adaptado a la realidad socio cultural que presentan los territorios indígenas de nuestro país.

Los resultados estadísticos se muestran en el siguiente gráfico.

**Gráfico N° 30
Detalle de casos atendidos según población indígena**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2018

De conformidad con los registros estadísticos en el 2018 ingresaron a esta oficina en ambos programas un total de 126 casos y la población indígena representó alrededor del 1% del total de casos ingresados procedentes de los territorios de Bribri, Ngöbe, Cabécar, Boruca y Terraba.

1.5. Violencia sexual (Programa 72 horas)

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



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

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

Uno de los integrantes de este equipo es la OAPVD, que se encarga del acompañamiento, atención en crisis, contención, orientación y seguimiento psicosocial de las personas mayores de edad que han sido víctimas de una violación sexual.

Por consiguiente, es necesario destacar el trabajo realizado por esta oficina en la asistencia y acompañamiento a las víctimas de violencia sexual, que revelan la atención que se brindó a 246 personas en las distintas regionales del país, observándose una mayor incidencia de casos atendidos en las zonas de San José con un 37%, Liberia 11% y Alajuela 10% del total. En relación con el 2017 se experimentó un aumento del 11% en la atención de los casos por este motivo.

1.6. Algunas modalidades de servicio

A. Oficina del Primer Circuito Judicial de San José

Esta sede ubicada en los tribunales de justicia del tiene como objetivo proporcionar a la mayor cantidad de víctimas y testigos que comparecen en el I Circuito Judicial de San José acompañamiento profesional y primeros auxilios psicológicos en cualquier diligencia. Para ello, se realiza una labor coordinada con la Fiscalía de Género y Violencia Doméstica, así como con la Fiscalía Adjunta Penal Juvenil, La Unidad de Trámite Rápido, I Fiscalía de San José y el OIJ.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

En la actualidad se atienden a víctimas, testigos, familiares dolientes y a personas que son referidas por algún despacho judicial. Asimismo, se brinda atención a personas usuarias que asisten a los Tribunales de Justicia, con la necesidad de ser orientadas con respecto a diligencias judiciales o dudas y/o consultas, en el proceso penal.

**Cuadro No.9
Datos estadísticos modalidad de servicio**

<i>Tipo de Diligencia</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Acompañamiento a diligencias judiciales (recepción de denuncia, juicio, audiencias preliminares)</i>	309
<i>Atenciones inmediatas</i>	249
<i>Casos referidos al Programa de Atención</i>	138
<i>Intervención en crisis</i>	52
<i>Casos referidos al Programa de Protección</i>	21
<i>Visitas domiciliarias, centros médicos y otras alternativas de protección</i>	7

Fuente: Datos estadísticos, OAPVD. 2018

Según se observa del cuadro anterior por la modalidad de servicio los acompañamientos a diligencias judiciales y las atenciones inmediatas son las labores que mayormente predominan.

B. Oficina de Atención y Protección a la Víctima modalidad PISAV (Plataforma integrada de servicios de atención a víctimas)

Este modelo de atención se caracteriza por brindar un servicio diferenciado en el que se ofrece a la persona usuaria, un servicio integral, por lo que difiere un poco de la forma tradicional que ha venido trabajando el Poder Judicial, su misión consiste en concentrar en un mismo lugar varias oficinas judiciales, con el fin de brindar un servicio integral, interdisciplinario e interinstitucional a víctimas de violencia doméstica, intrafamiliar y sexual, así como a personas usuarias de la materia de pensiones alimentarias, familia, para minimizar la revictimización.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

Dentro del modelo se incluyen las siguientes oficinas: Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, Fiscalía, Defensa Pública, Oficina de Trabajo Social y Psicología, Oficina de Atención y Protección a la Víctima y la Unidad de Médico Legal. También se integra en las plataformas de Pavas y La Unión, una oficina de la Defensoría Social del Colegio de Abogados que apoyan en el abordaje y seguimiento de las personas víctimas de los delitos de Ley de Penalización y en procesos de familia.

La Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV), inició como un plan piloto a partir del 5 de diciembre de 2011, con el objetivo de consolidar un nuevo modelo de atención integral e interdisciplinaria a personas víctimas de violencia intrafamiliar y delitos sexuales. Desde la etapa de creación y en su ejecución, la coordinación técnica ha sido ejercida por la jefatura de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, manteniendo un rol activo en cuanto al monitoreo, seguimiento y sostenimiento del proyecto.

A la fecha operan cuatro plataformas en Pavas, La Unión, San Joaquín de Flores y Siquirres, ésta última inició funciones el 19 de noviembre de 2018, con el proceso de implantación y normalización de sistemas, así como la capacitación del personal en cuanto a los sistemas de información en los cuales se tramitan los casos. De este modo, se ejecutó en un 100% el planteamiento inicial que consta en el proyecto y que fuera aprobado por el Consejo Superior.

En el caso de las oficinas de atención y protección de víctimas bajo esta modalidad de servicio, su labor rectora consiste en brindar atención integral a las víctimas de delitos para garantizar su participación en el proceso penal mediante la información y protección de sus derechos, evitar la revictimización y minimizar el impacto causado por el delito. Se brindan los servicios del Programa de Protección y del Programa de Atención, que incluye atención psicológica y asistencia social, de acuerdo con cada caso.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

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

1.1. Capacitaciones impartidas.

La Oficina de Atención y Protección a la Víctima además de brindar la atención requerida en beneficio de las personas intervinientes en el proceso penal, también realiza una labor de proyección con el fin de impartir sesiones informativas a las personas usuarias y a funcionarios(as) del Poder Judicial.

Uno de los temas medulares en esta área consiste en conocer sus alcances según la Ley 8720 y de compartir los conocimientos que tienen las personas funcionarias de las diferentes disciplinas, abarcando a la población términos de prevención y empoderamiento.

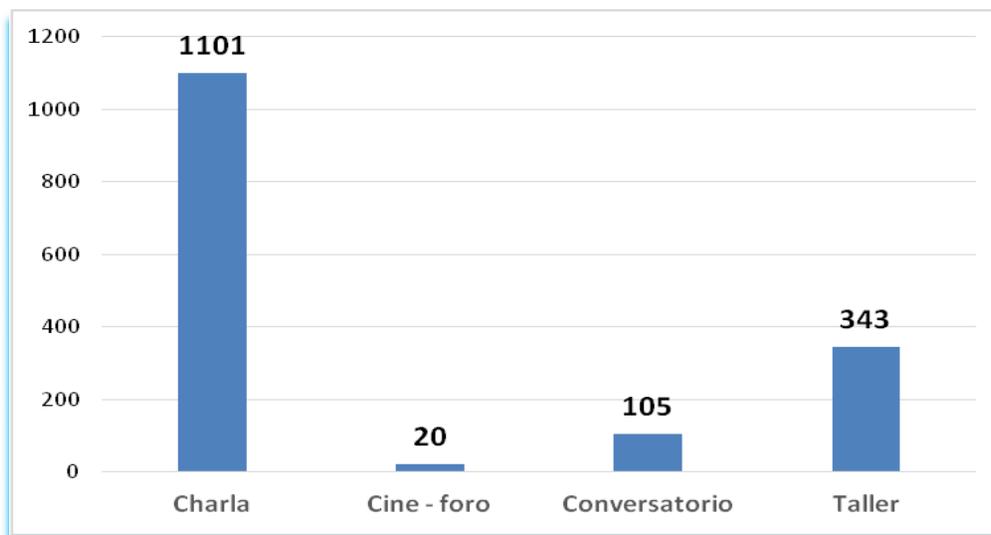
En el 2018, un total de 1.569 personas se beneficiaron con el conocimiento compartido por las personas profesionales que laboran en la OAPVD en las distintas sedes en el país, por medio de un total de 98 capacitaciones que se impartieron bajo las metodologías de talleres, sesiones informativas, charlas y conversatorios con las cuales el aprendizaje se vuelve más expedito, práctico y comprensible.

Los datos de estas actividades formativas se aprecian en el siguiente gráfico.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

Gráfico No. 31
Cantidad de personas servidoras de la OAPVD que recibieron alguna actividad formativa



Los temas que se incluyeron en estas sesiones son los siguientes:

- Violencia intrafamiliar.
- Violencia sexual, implicaciones y la importancia de las redes de apoyo.
- Servicios de la OAPVD.
- Estilos de vida saludables.
- Abordaje de Violencia Doméstica por no interés en denunciar.
- Violencia de género.
- Violencia doméstica.
- Masculinidad y paternidad.
- Bullying.
- Seguridad y denuncia.
- Primeros auxilios Psicológicos.
- Género, masculinidades y violencia.
- Destrezas sociales.
- Lineamientos de trabajo de la OAPVD



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

De las charlas brindadas es importante mencionar que 32 de las mismas comprendieron el tema de los alcances que tiene la OAPVD y los servicios que presta a las personas usuarias a fin de apoyarles durante el proceso penal. Esta divulgación de información sobre los servicios se dispersó a nivel nacional en diferentes instalaciones como escuelas, hogares de personas adultas mayores, hospitales, comunidades y las PISAV.

1.2. Capacitaciones recibidas

Puede afirmarse con toda propiedad que el 2018 se caracterizó por ser un año de crecimiento profesional y actualización de conocimientos para el talento humano de la OAPVD, debido a que se recibieron un total de 1.301 actividades entre las que destacan inducciones, cursos, talleres, charlas y conferencias, entre otros, para un total de 1119 horas efectivas de aprendizaje. Los resultados obtenidos se desglosan en el siguiente cuadro.

Cuadro No.10 Participación del talento humano en convocatorias de actividades de capacitación			
Categoría	Nombre de la capacitación	Número de horas	Número de personas
Curso	Vulnerabilidad social y Vulnerabilización	13	8
	Formación por competencias	40	1
	Derecho Penal para no abogados	24	20
	Las adicciones y su tratamiento	66	69
	Derecho Internacional de los Derechos Humanos y Control de Convencionalidad	28	2
	Servicio de Calidad a la persona Usuaría	12	1
	Contratación administrativa para no abogados	16	3
	Curso básico de Contratación Administrativa	32	2
	Curso virtual sobre Protección de Testigos	21	4



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

	Protección y autoprotección de servidores judiciales del MP	24	14
	Curso de Masculinidades	48	1
	Curso de Trata de Personas y Tráfico ilícito de Migrantes	24	2
	Construcción de masculinidades igualitarias y prevención de la violencia	24	1
	Lenguaje de señas costarricense (LESCO)	112	1
	Técnicas de investigación no convencionales con énfasis en narcotráfico y delitos conexos	24	1
	Protección de testigos	30	4
	Formación autónoma en Justicia Restaurativa	16	1
	Programa Académico sobre Acceso a la Justicia de Poblaciones en condición de Vulnerabilidad	32	1
	Programa Académico sobre Acceso a la Justicia de Poblaciones en condición de Vulnerabilidad	32	1
	Psicoterapia Breve	40	20
Curso	Construcción de masculinidades igualitarias y prevención de la violencia	16	1
	Elaboración de estudios socioeconómicos	16	32
	Círculos de Paz	12	1
	Especialidad en Administración de Proyectos	24	1
	Una mirada de la discapacidad desde el modelo social	16	30
	Especialidad en Administración de Proyectos	32	1
	Nuevas tendencias en criminalidad: incidencia de las nuevas tecnologías en el fenómeno criminal actual	20	2
	Especialidad en Administración de Proyectos	32	1
	Habilidades directivas	16	14
Charla	Protección y autoprotección	5.5	5
	Derecho internacional de las personas refugiadas	8	2
	Intervención Socioeducativa con cuidadores de personas adultas mayores	8	1



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

	Protección a Víctimas en delincuencia organizada	16	10
	Estereotipos y realidades de las personas en condición de discapacidad	4	5
	Servicio a la persona usuaria	4	1
	Relaciones de pareja y de paternidades positivas	3	1
	Abordaje de las sexualidades de la población	8	118
	Liderazgo	8	1
	Técnicas & habilidades de negociación	8	2
Taller	Taller para Tribunales Examinadores del Ministerio Público	1	1
	Taller de Recreación Laboral Módulos 2 y 3	3	2
	Taller de PEI	8	94
	Diagnóstico y elaboración de un plan para el abordaje del delito de trata de personas en C.R.	32	4
	Círculos de paz	14	1
	Presentación del proyecto Mejora integral del Proceso Penal	4	1
	Formación Ética y Valores	3	164
	Autocuidado	7	6
	Capacitación Autocuidado	5	150
	Taller de Formación Ética	4	146
	Protocolo 72 horas	32	131
	Taller de Actualización para abordaje del fenómeno criminal	6	1
	Taller sobre Valoración del riesgo	6	1
	Acoso sexual laboral y masculinidad	8	1
	Taller para Personas Voceras del Ministerio Público	8	1
Uso de extintores	4	4	
Inducción	SICE	4	32
	Capacitación del sistema de indicadores de la Oficina de Planes y Operaciones.	4	8
	Plan de implementación del Sistema PAI y SEVRI	8	2
	Inducción para formadores en el Ministerio Público	4	3



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

	Actualización en Reportes de TI	1.5	3
	Mejoras en Sistemas de Gestión y Escritorio Virtual: ERRVV	1	50
	PJ Firmador Digital	1	45
	Agenda Cronos	0.5	55
	Sistema de horas extra	4	27
	Capacitación en uso de herramienta Página WEB	3	2
Conversatorio	Conversatorios sobre Pensiones Alimentarias y Ejecución de Apremio Corporal	4	1
	Conversatorio de Trata	3	1
Congreso	Prevención y detección del delito de trata de personas: Procesos de investigación y nuevas modalidades cibernéticas	16	4
Lanzamiento	Lanzamiento de la aplicación Móvil Migrantapp	2	1
Seminario	Evaluación Diagnóstica y el Informe Social en el Trabajo con Familias	3.5	2
Total		1.119	1.301

Fuente: Elaboración propia registros OAPVD.

Las actividades de capacitación descritas brindaron un aporte valioso para las labores del personal en la oficina. No obstante, por su contenido e interés institucional destaca el Taller de ética y valores que se impartió en coordinación con la Secretaría Técnica de Ética y Valores.

El valor agregado de esta capacitación fue la posibilidad de que el talento humano de la OAPVD, adquiriera herramientas útiles y elementos cognoscitivos que influyeran en su conducta a través de la práctica de los valores. Igualmente destaca la capacitación en psicoterapia breve que se contrató con el fin de estandarizar conocimientos y prácticas en las personas profesionales de la disciplina de psicología.

En el siguiente cuadro se resume por categoría las actividades de capacitación



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2018**

**Cuadro No.11
Actividades de capacitación recibidas por el talento humano de la OAPVD
2018**

Categoría	Cantidad	Número de horas	Número de personas
Charla	10	72.5	146
Congreso	1	16	4
Conversatorio	2	7	2
Cursos	30	858	243
Lanzamiento	1	2	1
Seminario	1	3.5	2
Inducción	10	31	227
Taller	16	145	708
Total	71	1.135	1.333

Fuente. Elaboración propia, registros OAPVD.

Del cuadro anterior se concluye que las actividades de capacitación recibidas por el talento humano que conforma la OAPVD, se concentraron en las categorías de cursos, talleres, charles e inducciones, las cuales representan el 93% de las actividades formativas en que se participó.

VII. Gestión de Proyectos

1.1. Sistematización de experiencias y propuestas de mejora a la metodología de trabajo de la OAPVD

La jefatura de la OAPVD dirigió esfuerzos para conformar un equipo de trabajo e impulsar el proyecto indicado, con el objetivo de mantener un proceso de mejora continua, utilizando como eje principal la sistematización de las experiencias acumuladas desde la creación de este despacho hasta la actualidad, así como proponer y ejecutar propuestas de mejora en temas diversos.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

De seguido se describen los principales logros en la ejecución de este proyecto al 21 de diciembre de 2018.

- **Devolución de resultados del diagnóstico de cada sede de la OAPVD:** se realizaron visitas a todas las sedes de la OAPVD del país a fin de llevar a cabo la devolución de resultados del diagnóstico en cada una, con el objetivo de validar en conjunto con el personal la información consignada en los mismos. Se adjunta video de las visitas realizadas.
- **Mejoras identificadas en las sedes de la OAPVD durante las visitas de devolución de resultados de los diagnósticos:** durante las visitas mencionadas se identificaron un total de 57 mejoras a nivel nacional respecto de temas que se habían evidenciado al momento recabar la información para la confección de los diagnósticos. Con lo anterior, se evidencia el compromiso por parte de los equipos de trabajo, así como de la jefatura de la OAPVD en el proceso de mejora de la Oficina.
- **Implementación de mejoras en las Oficinas:** durante las visitas mencionadas en los dos puntos anteriores, se identificaron nuevas oportunidades de mejora (en los procedimientos que realizan, así como en temas administrativos) las cuales fueron informadas a la jefatura y a la coordinación del área administrativa, por lo que muchas fueron solucionadas en el momento y algunas se encuentran en proceso.
- **Entrega de diagnósticos finales de cada sede de la OAPVD a la jefatura:** se realizó entrega a la jefatura de la OAPVD de un diagnóstico por cada sede y uno a nivel general. Estos diagnósticos constituyen la base para la confección de los grandes entregables del proyecto.
- **Protocolo de abordaje de casos del programa de Atención:** se entregó a la jefatura de la OAPVD la propuesta de este protocolo para su correspondiente revisión y observaciones.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

- **Protocolo de abordaje de casos del programa de Protección:** se entregó a la jefatura de la OAPVD la propuesta de este protocolo para su correspondiente revisión y observaciones.
- **Manual de procedimientos del programa de Atención:** se entregó a la jefatura de la OAPVD la propuesta de este manual para su correspondiente revisión y observaciones.
- **Manual de procedimientos del programa de Protección:** se entregó a la jefatura de la OAPVD la propuesta de este manual para su correspondiente revisión y observaciones.
- **Manual de procedimientos del área administrativa:** se entregó a la jefatura de la OAPVD la propuesta de este manual para su correspondiente revisión y observaciones.
- **Manual de procedimientos del personal técnico judicial:** se entregó a la jefatura de la OAPVD la propuesta de este manual para su correspondiente revisión y observaciones.
- **Propuestas de mejora a instrumentos de trabajo de la OAPVD:** se entregó a la jefatura de la OAPVD la propuesta de modificación de los instrumentos de trabajo de la Oficina para su correspondiente revisión y observaciones.

1.2. Otros temas adicionales

Durante la ejecución del proyecto en el año 2018, se desarrollaron temas adicionales como parte del proceso de mejora de la OAPVD, los cuales se enuncian a continuación:

- **Promoción de los valores de la OAPVD:** durante el proceso de devolución de resultados de los diagnósticos se aprovecharon las visitas para promover la importancia de conocer e interiorizar los valores de nuestra Oficina, llevando a cabo una dinámica y un espacio de reflexión sobre el tema.
- **Aportes en la confección de lineamientos de coordinación entre la OAPVD y Uprov:** se revisó el borrador de los lineamientos de coordinación entre la OAPVD y la Uprov y se realizaron propuestas de mejoras y observaciones al mismo.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

- **Apoyo sobre temas de capacitación:** revisión de algunos documentos y colaboración en la confección de solicitud de permisos ante el Consejo Superior para la realización de los Talleres de Capacitación sobre el protocolo de 72 horas.
- **Propuestas de mejora a los sistemas:** se realizó un documento con propuestas de mejora para el Sistema de Gestión y Escritorio Virtual de la OAPVD.
- **Boleta de registro de mensajes telefónicos para Sede Central:** se confeccionó una boleta para el registro de los mensajes telefónicos en Sede Central, la cual fue entregada a la jefatura.
- **Proceso participativo:** es relevante destacar que un logro importante en la ejecución del proyecto es que el mismo se ha llevado a cabo con una participación activa de los integrantes de todas las sedes de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del país. Lo anterior, con el fin de crear convicción y así desarrollar el sentimiento de apropiación, para que los colaboradores sean parte creadora de los productos que se obtendrán y asuman el compromiso necesario que permitirá en un futuro próximo implementar los cambios necesarios de manera exitosa.

1.3. Otras acciones en marcha.

A. Diseño y puesta en marcha de los “Indicadores de Gestión de la OAPVD”

El Consejo Superior en sesión 107-16, artículo XLIX, aprobó el plan para dar sostenibilidad a las oficinas y despachos judiciales que han sido sometidos a un rediseño o reestructuración en función de reformas de ley, utilizando los indicadores de gestión como la principal herramienta para el sustento del modelo.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

Conforme a los lineamientos anteriores, la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito como parte del proceso de mejora continua, ha implementado los indicadores de gestión como herramienta administrativa desde el segundo semestre del 2018, siendo que para el presente año, ya se encuentran implementadas la totalidad de las oficinas regionales de la OAPVD, para lo cual se disponen de indicadores de Rendimiento Estadístico y Indicadores Operacionales.

Se destaca que la principal función de esta herramienta es la autogestión de las oficinas y su continuidad en el tiempo, por lo que se les recuerda la obligatoriedad de remitir las respectivas matriz indicadores, con el acta de reunión y los planes de mejora correspondientes, dentro de los primeros 15 días de cada mes, al equipo gestor en sede Central, el cual será el responsable de su cumplimiento y análisis, para que sirvan como fuente de información para la toma de decisiones.

Para la implementación de los Indicadores de Gestión, la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, dispuso como inicio un plan piloto en oficinas regionales de Goicoechea y Cartago. Destacando que para tal efecto, se debió iniciar con la construcción de las variables y parámetros, siendo que para algunos indicadores no se disponían de datos estadísticos, como por ejemplo la cantidad de valoraciones de riesgo, la cantidad de medidas extraprocesales aceptadas y la cantidad de entrevistas iniciales. Posteriormente, después de un proceso de mejora y observando el comportamiento histórico de otras variables, se replicaron los indicadores en las regionales de Puntarenas y Heredia.

Con estos datos preliminares, se ha logrado proyectar la cantidad de valoraciones de riesgo realizadas con respecto a la cantidad de asuntos ingresados para el programa de Protección y de la misma manera se podrá determinar la cantidad de asuntos que pasan a la ejecución de las medidas extraprocesales.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2018

Unos de los objetivos de la implementación de los indicadores es que estos funcionen como insumo para la aplicación del modelo de Evaluación de Desempeño, que es un proyecto de interés institucional y en caso de la OAPVD, se conformará un equipo de trabajo en el 2019, que trabajará en coordinación con la Unidad de Gestión del Desempeño de la Dirección de Gestión Humana para implementar una metodología de evaluación que se ajuste a los requerimientos de la oficina y a los requerimientos institucionales.

Para finales del 2018, la Jefatura del OAPVD emitió la directriz, para que los indicadores de Gestión fuesen implementados en todas las oficinas Regionales y en la Sede Central, con el objetivo de que estas oficinas vayan generando datos estadísticos que permitan el establecimiento de parámetros más ajustados al comportamiento real de cada oficina. De la misma manera, durante el primer semestre del 2019, se iniciará con la construcción de los indicadores de las oficinas que laboran bajo la modalidad de PISAV.