

OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

MINISTERIO PÚBLICO



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

JULIO 2020



Índice

I.	PRESENTACIÓN	4
II.	ANTECEDENTES	6
III.	GESTIÓN FINANCIERA PRESUPUESTARIA.....	9
1.1	FORMULACIÓN PRESUPUESTARIA	9
1.2	ANÁLISIS DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2019.....	11
1.3	PRESUPUESTO APROBADO AL CENTRO GESTOR 718 (OAPVD)	15
	A. Comportamiento Histórico de Presupuesto Centro Gestor 718.....	15
	B. Distribución Presupuestaria	17
	C. Distribución de recursos Centro Gestor 718.....	19
	D. Ejecución de recursos económicos para alquiler de edificios, locales y terrenos.....	22
	E. Ejecución de recursos económicos trasladados al fondo común (rubro 04).....	23
	F. Ayudas económicas y gastos por protección.....	25
	1) Gastos mensuales	26
	2) Detalle de gasto por sub partida	27
	3) Detalle de gasto por delito	28
	G) Otros servicios y artículos específicos	30
IV.	BALANCE DE LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN.....	32
4.1.	MOVIMIENTO GENERAL DE TRABAJO A NIVEL NACIONAL DE LA OAPVD.....	33
4.2.	CASOS ENTRADOS, TERMINADOS Y CIRCULANTE FINAL POR SEDE REGIONAL LA OAPVD	38
4.3.	DELITOS DE MAYOR INGRESO POR PROGRAMA	47
4.4.	RESULTADO DE LA GESTIÓN ÁREA DE RESOLUCIONES	50
4.5.	PERSONAS USUARIAS FALLECIDAS EN EL PROGRAMA DE PROTECCIÓN	56
V.	PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS	57
4.1.	INTERVENCIONES REALIZADAS POR EL ÁREA DE PSICOLOGÍA SEGÚN OFICINA.....	57
4.2.	INTERVENCIONES REALIZADAS POR EL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL SEGÚN OFICINA.....	58
4.3.	ASESORÍAS EFECTUADAS POR EL ÁREA LEGAL SEGÚN OFICINA.....	60
4.4.	INTERVENCIONES REALIZADAS POR EL ÁREA DE CRIMINOLOGÍA SEGÚN OFICINA.....	64
4.5.	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE SEGURIDAD	65
4.6.	ELABORACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	68
4.7.	ACOMPañAMIENTOS A DILIGENCIAS JUDICIALES	71
4.8.	VISITAS DOMICILIARIAS	74
4.9.	OTRAS MODALIDADES DE SERVICIO	74
4.9.1.	Oficina del Primer Circuito Judicial de San José.....	74
4.9.2.	Oficina de Atención y Protección a la Víctima modalidad PISAV (Plataforma integrada de servicios de atención a víctimas)	76
V.	ATENCIÓN DE CASOS POR DELITO RELATIVOS A POBLACIONES RECONOCIDAS EN INSTRUMENTOS	



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



INTERNACIONALES Y POR POLÍTICA INSTITUCIONAL EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD.....	83
5.1. CASOS LEY DE PENALIZACIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	84
5.2. TRATA DE PERSONAS Y TRÁFICO ILÍCITO DE MIGRANTES.....	86
5.3. CASOS ATENDIDOS PERSONAS ADULTAS MAYORES	87
5.4. POBLACIÓN INDÍGENA.....	89
5.5. ACOMPAÑAMIENTOS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (PROGRAMA 72 HORAS).....	91
VI. PROYECCIÓN DE LA OFICINA Y SU IMPACTO EN EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO Y GESTIÓN INSTITUCIONAL.	93
6.1. PARTICIPACIÓN DE LA OAPVD EN PROCESOS FORMATIVOS INTERNOS Y EXTERNOS	93
6.2. ACCIONES FORMATIVAS RECIBIDAS POR EL TALENTO HUMANO DE LA OAPVD	96
VII. GESTIÓN DE PROYECTOS.....	98
7.1. PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS Y PROPUESTAS DE MEJORA A LA METODOLOGÍA DE TRABAJO DE LA OAPVD.....	99
A. <i>Objetivo general y logros obtenidos</i>	99
B. <i>Mejoras propuestas</i>	100
C. <i>Contribución del proyecto a la OAPVD</i>	103
7.2. PROYECTO DE REGLAMENTO A LA LEY 8720	104
7.3. OTRAS ACCIONES EN MARCHA.	104
7.3.1. <i>Implementación y Seguimiento de los Indicadores de Gestión de las Oficinas de Regiones de la OAPVD y Sede Central</i>	105
7.3.2. <i>Iniciativas de Proyectos Estratégicos</i>	105
7.3.3. <i>Aprobación de una nueva metodología estadística</i>	106
7.3.4. <i>Evaluación del Desempeño</i>	107
7.3.5. <i>Metodología de Atención programa de Atención</i>	107



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, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, como consecuencia de un delito. Esta labor que por mandato de legal está a cargo de equipos interdisciplinarios, realizan su trabajo con el objetivo de garantizar los principios que rigen la Ley 8720, promoviendo un trato digno y en coordinación con otras instituciones gubernamentales.

Por esta razón sus actuaciones deben de ser de conocimiento público y estar sujetas a la evaluación ciudadana, mediante ejercicios de transparencia y rendición de cuentas, los cuales constituyen 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 del Programa Presupuestario 950, denominado “**Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos**”, los recursos económicos, humanos y materiales asignados, el cumplimiento de los ejes prioritarios de la gestión, los logros alcanzados y los retos futuros.



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



Este informe de labores expone de manera resumida los principales resultados de la labor de la OAPVD, en los programas de atención y protección a víctimas, así como los resultados estadísticos, la administración y movilización de recursos económicos del programa presupuestario citado anteriormente, conformado por el Centro Gestor 718 (OAPVD) y 1106 Unidad de Protección a Víctimas (UPROV); los proyectos en marcha y las acciones llevadas a cabo para el mejoramiento del servicio público, entre otros; que se han considerado relevantes.



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



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



la normativa, en las principales cabeceras de provincia o en los circuitos judiciales de mayor afluencia de personas 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. y protección a víctimas permitió el fortalecimiento de la OAPVD, mediante un proceso de reestructuración paulatina en que la requirió inversión en talento humano conformado por personal profesional y de apoyo, como se aprecia en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 1
Histórico Talento Humano
Detalle anual
2000-2019

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
2019	168 plazas

Fuente: Creación Propia OAPVD 2019



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



En resumen, ante la necesidad de brindar un servicio público garante de los derechos de las personas usuarias víctimas de delito y con el fortalecimiento de este despacho a partir de la promulgación de la Ley 8720; al 2019 se ha logrado integrar un equipo conformado por 168 puestos de trabajo que cubren todo el territorio nacional, sin embargo que los equipos de trabajo no estén completos por falta de plazas e infraestructura ha provocado que algunas sedes regionales se desborden y se haya tenido que aplicar planes de trabajo remediales para no desmejorar la atención de las necesidades que presenta la población meta, que es considerablemente grande si tomamos en cuenta que el ámbito de aplicación de la ley refiere que se debe abarcar todos los hechos que constituyan delitos. (Código Penal y leyes especiales, vigentes y futuras). -



III. Gestión Financiera Presupuestaria

1.1 Formulación presupuestaria

El Programa Presupuestario 950 denominado “***Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos***” está compuesto por el centro gestor 718 de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito (OAPVD) y el centro gestor 1106 de la Unidad de Protección a Víctimas (UPROV) ambas oficinas formulan y ejecutan el recurso económico por su parte, sin embargo, existe una comunicación directa precisamente con el fin de maximizar el uso de recursos del programa presupuestario como tal.

A continuación, se describe la reseña en cuanto la asignación de recursos para programa 950 destinado para la atención de víctimas y testigos y su nivel de ejecución:



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



Cuadro No. 2
Programa 950 "Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos"
Histórico de Formulación y Ejecución Presupuestaria
2012-2019

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%
2019	9.758.489.752,00	9.183.624.566,27	95%

Fuente: Sistema SIGA PJ



1.2 Análisis de la ejecución presupuestaria 2019

Para el 2019 el presupuesto aprobado para el programa 950 fue ¢9.768.027.446,00, presentándose una disminución de ¢30.091.554 con respecto al 2018, la baja se aplicó principalmente a la partida de servicios. Además, se evidenció un incremento en la ejecución del gasto del 2% con respecto al 2018, alcanzándose 95%.

Seguidamente se presenta un resumen del presupuesto aprobado por partida y el porcentaje de ejecución alcanzado



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



Cuadro No. 3
Programa 950 "Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos"
Liquidación presupuestaria al 31 de diciembre 2019

Concepto	Ppto. Inicial	Ppto Actual	Comprometido	Devengado	Pagado	Total Ejecutado	Disp. Presup	Porcentaje de Ejecución
Partida presupuestaria	9,768,027,446.00	9,758,489,752.00	80,019,488.58	9,183,624,566.27	9,025,174,854.97	9,263,644,054.85	494,845,697.15	94.93%
Remuneraciones	8,423,683,000.00	7,929,683,000.00	0.00	7,708,391,294.75	7,591,204,943.55	7,708,391,294.75	221,291,705.25	97.21%
Servicios	890,212,000.00	845,212,000.00	44,621,461.75	585,655,811.84	549,150,474.82	630,277,273.59	214,934,726.41	74.57%
Materiales y Suministros	191,441,000.00	191,441,000.00	9,140,768.33	157,192,625.65	156,227,633.65	166,333,393.98	25,107,606.02	86.88%
Bienes Duraderos	68,848,446.00	68,848,446.00	12,691,724.50	33,725,812.81	33,725,812.81	46,417,537.31	22,430,908.69	67.42%
Transferencias Corrientes	98,843,000.00	628,305,306.00	0.00	617,224,555.22	613,431,524.14	617,224,555.22	11,080,750.78	98.24%
Cuentas Especiales	95,000,000.00	95,000,000.00	13,565,534.00	81,434,466.00	81,434,466.00	95,000,000.00	0.00	100.00%

Fuente: Sistema SIGA PJ – Liquidación Presupuestaria



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



Del cuadro anterior se aprecia que la partida de remuneraciones se trabajó con un presupuesto de $\text{¢}7.929.683.000,00$ del cual se devengaron $\text{¢}7.708.391.294,75$; lo que equivale a un 97% del monto aprobado, utilizado para cancelar sueldos fijos, disponibilidad laboral, décimo tercer mes, salario escolar, tiempo extraordinario, entre otros; para el personal de la OAPVD y la UPROV. En el siguiente cuadro se detalla por línea el contenido asignado y el monto ejecutado.

Cuadro No. 4
Programa 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos”
Detalle del Devengado en la “Partida de Remuneraciones”
Presupuesto 2019

Concepto		Ppto Actual	Devengado
Partida	Remuneraciones	7,929,683,000.00	7,708,391,294.75
Sub partida	Concepto	2,343,685,603.00	2,239,722,583.35
00101	Sueldos para cargos fijos	2,223,698,857.00	2,126,976,080.24
00103	Servicios especiales	24,194,400.00	24,126,647.65
00105	Suplencias	95,792,346.00	88,619,855.46
00201	Tiempo extraordinario	110,215,281.00	104,057,727.59
00202	Recargo de funciones	799,521.00	0.00
00203	Disponibilidad laboral	78,281,348.00	75,664,907.47
00204	Compensación de vacaciones	6,132,057.00	4,084,830.83
00301	Retribución por años servidos	576,638,738.00	575,993,807.35
00302	Restricción al ejercicio liberal de la profesión	820,101,525.00	812,373,958.30
00303	Decimotercer mes	507,124,812.00	467,103,334.30
00304	Salario escolar	433,788,740.00	433,207,778.10
00399	Otros incentivos salariales	1,281,854,471.00	1,281,239,474.55
00401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	562,908,541.00	520,113,659.39
00405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	30,427,489.00	28,114,267.06
00502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	91,282,466.00	84,151,976.02



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



00503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	172,564,932.00	168,685,514.44
00504	Contribución Patronal a otros fondos administrados por entes públicos	818,877,476.00	818,877,476.00
00505	Contribución Patronal a otros fondos administrados por entes privados	95,000,000.00	95,000,000.00

Fuente: Sistema SIGA PJ – Liquidación Presupuestaria

Siguiendo con este tema de la ejecución presupuestaria del 950, se observa que en la partida 1 de servicios se devengaron ¢ 585,655,811.84 y dejaron en el comprometido para pago de facturas pendientes ¢80.019.488,58, es decir que se utilizaron ¢630.277.273,59 lo que representa un 74,5% del monto aprobado.

Con cargo a la partida de servicios se cancelaron las facturas correspondientes alquiler, servicios de limpieza, seguridad, agua, luz y telefónica de los locales que albergan las sedes regionales de la OAPVD ubicadas en Liberia, Puntarenas, San José, Goicoechea, Cartago, San Carlos, Ciudad Neilly, además se cubrió un porcentaje de los costos de alquiler y seguridad para los locales de las PISAV de San Joaquín, Tres Ríos, Pavas y Siquirres.

En la partida uno también se gestionó el pago correspondiente al servicio de “GPS”, troncalizado (radios), mantenimiento de aires acondicionados entre otros. Respecto ayudas económicas y gastos de protección se tramitaron las facturas por concepto de alquiler de vivienda, hospedaje en hotel, desayuno, almuerzo, cena y el servicio de traslado de menaje.



El disponible que se refleja en la partida de servicios se generó producto del sobrante de montos destinados a la contratación de nuevos arriendos y contratos de seguridad y limpieza los cuales no fue posible ejecutar debido a la declaración de procesos infructuosos y ausencia de ofertas, asimismo en cumplimiento a los lineamientos institucionales los cuales recomendaron no gestionar nuevos procesos de contratación en virtud de la puesta en marcha del IVA para el Sector Público.

En la partida de materiales y suministros se ejecutó el 87% del total aprobado, entre el monto comprometido para pago de facturas y el monto devengado se registró $\text{¢}166.333.393.98$, lo que permitió tramitar el pago de combustible, tintas, pinturas y diluyentes, chalecos antibalas, víveres y vestimenta para las personas usuarias, etc. La partida 5 denominada "Bienes Duraderos" registró entre comprometido y devengado $\text{¢}46.417.537.31$ lo que corresponde a un 67% del total aprobado en dicha partida, entre las compras destaca mobiliario, equipo tecnológico.

Para las partidas 6 y 7 se logró una ejecución mayor al 98%.

1.3 Presupuesto aprobado al Centro Gestor 718 (OAPVD)

A. Comportamiento Histórico de Presupuesto Centro Gestor 718



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



Para el 2019 el contenido económico aprobada al Centro Gestor 718 de la Oficina de Atención y Protección a Víctimas fue de $\text{¢}1.032.862.340,00$ éste disminuyó en $\text{¢}74.342.523,00$ respecto lo aprobado en 2018, la rebaja se ejecutó con fundamento en las políticas institucionales y disposiciones de austeridad presupuestaria aplicables a todo el Estado costarricense.

Gráfico No. 1
Histórico Presupuesto
Período 2014-2019



Fuente: Creación Propia OAPVD



B. Distribución Presupuestaria

Con la finalidad de facilitar el cumplimiento del principio presupuestario de especialidad cuantitativa y cualitativa, e identificar con claridad los bienes y servicios adquiridos y las transferencias que se realizan, así como el obtener una concordancia necesaria entre la contabilidad presupuestaria y la contabilidad patrimonial, dentro del presupuesto público costarricense se desarrolla una clasificación o codificación entre niveles de desagregación denominadas partidas, grupos y sub partidas para el caso del presente informe el enfoque se dará a las partidas y ocasionalmente a las sub partidas.

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	809.929.686,00	78%
2	Materiales y Suministros	65.541.148,00	6%
5	Bienes Duraderos	58.548.506,00	6%
6	Transferencias Corrientes	98.843.000,00	10%
	Total	1.032.862.340,00	

Fuente: SIGA PJ

Servicios (partida 1): por medio de dicha partida se formularon los recursos para pagar los servicios por arriendo de locales, servicio limpieza y vigilancia, actividades de capacitación, troncalizado, fumigación, pago de servicios públicos, arriendo de equipo de cómputo, pago de ayudas económicas, pago de viáticos a funcionarios, contratación de peritajes, traducciones etc. Importante aclarar que dentro del presupuesto 2019 se aprobó en la subpartidas 10101 de alquiler de edificios y locales 505.750.917,00, es decir; el 49% del total el presupuesto aprobado.

Materiales y Suministros(partida 2): se formuló el contenido económico para pagar lo referente a combustible, lubricantes, repuestos, maderas, firmas digitales,



materiales y productos metálicos, útiles y materiales de limpieza, productos de papel, chalecos antibalas, así como el dinero para tramitar el alimento y bebidas (víveres) requerido por las personas usuarias del programa de protección que se acogen a la medida extra procesal de reubicación para salvaguardar su vida e integridad física.

Bienes Duraderos (partida 5): por medio de esta partida se incorporaron los recursos para la compra de equipo tecnológico, mobiliario, aire acondicionado, sillas para cuartos de lactancia, hornos de microondas, plantillas, entre otros.

Transferencias Corrientes (partida 6): 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.

C. Distribución de recursos Centro Gestor 718

Cada inicio de año tras el ingreso del 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.



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



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):** 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



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



corrientes a instituciones descentralizadas no empresariales, becas a funcionarios (as), y transferencias corrientes a otras entidades privadas sin fines de lucro, entre otros.

El siguiente cuadro muestra los montos que se trasladaron a cada centro gestor:

Tabla No. 1
Detalle presupuestario por partida
Centro Gestor 718

Detalle	Monto
Recursos económicos para alquiler de edificios, locales y terrenos	505.750.917,00
Recursos económicos trasladados al fondo común (rubro)	91.432.391,00
Recursos económicos para ejecución directa de la OAPVD	336.836.032,00
Recursos económicos para transferencias corrientes	98.843.000,00
Total	1.032.862.340,00

Fuente: SIGA PJ



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

En 2019 a la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito, $\$505.750.917,00$ para gestionar lo referente a pago por servicio de arriendo de inmuebles lo que equivale al 49% del total del presupuesto 2019 aprobado a dicha oficina, del contenido presupuestario aprobado inicialmente $\$308.515.601,00$ se formularon para el contrato de alquileres nuevos mientras que $\$197.235.316,00$ 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.

La formulación del contenido de recursos para el alquiler de nuevos espacios se deriva de la necesidad que mantienen las sedes regionales de la OAPVD de contar con un áreas adecuadas, acordes a los requerimientos de las personas usuarias, un espacio que cumplan con las exigencias de la ley 7600 y se ajuste a la prestación del servicio de psicoterapia, atención en crisis, asesoría legal, intervención social además de la privacidad para la aplicación de las entrevistas de las personas que acuden al despacho porque su situación actual requiere la incorporación al programa de atención o protección.

Para el 2019 la Oficina de Atención y Protección a la Víctima tuvo en proceso la contratación de alquiler para la OAPVD regional de Heredia y Santa Cruz (procesos



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



2017-LA-000029-PROV y 2018LA-000046-PROV); sin embargo, en el primer semestre 2019 ambos se declararon infructuosos, ante lo ocurrido el despacho gestionó los estudios requeridos, actualizó información y presentó ante el Departamento de Proveduría nuevamente los trámites para confección de un nuevo cartel para el alquiler de la OAPVD de Heredia, Santa Cruz, también traslado la solicitud de cartel para arriendo de un local para la Sede Central de San José; no obstante, en apego a los lineamientos estatales y directrices institucionales no fue posible continuar con la gestión, el Departamento de Proveduría comunicó que los procesos se dejarían sin efecto.

Al finalizar el 2019 la OAPVD contaba con siete contratos por alquiler en las zonas de: San José (Sede Central), Cartago, Puntarenas, Corredores, San Carlos, II Circuito Judicial de San José, Liberia, asimismo apoyó porcentualmente con el alquiler para los PISAV de Tres Ríos, San Joaquín de Flores, Pavas y Siquirres. De acuerdo a la liquidación presupuestaria del centro gestor 718 al concluir el 2019 del total de recursos aprobados en la subpartida 10101 se utilizaron ¢255.338,249,33 mientras que ¢160.705.417,67 quedaron disponibles, y ¢ 44.796.125,00 se utilizaron en modificaciones presupuestarias externas y el cedido de recursos para que la institución cubriera otras necesidades institucionales.

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



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



En 2019, se transfirieron al fondo común un monto de ¢ 91.432.391,00, al centro gestor de la proveeduría se movilizaron ¢ 7.861.525,00 los cuales fueron utilizados para la adquisición de bienes de inventario y suministros de oficina de todas las sedes de la OAPVD, la entrega de este tipo de artículos se realiza cada cuatro meses y la cantidad se despacha de acuerdo a lo requerido por cada despacho, entre los bienes de inventario y suministros se encuentra: papelería, lapiceros, gomeras, grapas, tintas, tóner, artículos de limpieza, además del mobiliario y equipo correspondiente a escritorios, sillas, ventiladores.

Desde el Macroproceso de Financiero Contable se tomaron los recursos para cubrir el contrato en: Seguridad por ¢8.014.869,00, Servicio de Troncalizado ¢1.083.555,00, Alquiler de Computadora ¢6.919.886,00. Además de ¢35.488.112,00 para el pago de servicios públicos.

La Dirección de Tecnología de la Información trasladó ¢48.082.754,00 a fin de gestionar la compra del equipo informático y telemático tal como computadora, escáner, multifuncional, cámara Gesell, aparatos telefónicos entre otros.



F. Ayudas económicas y gastos por protección

El numeral 1 de la Ley 8720 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”, además las reglas de Brasilia y Guías de Santiago, señalan la importancia de la protección, es precisamente con ese fin que la OAPVD gestiona y asume el pago de ayudas económicas y gastos por protección para 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.

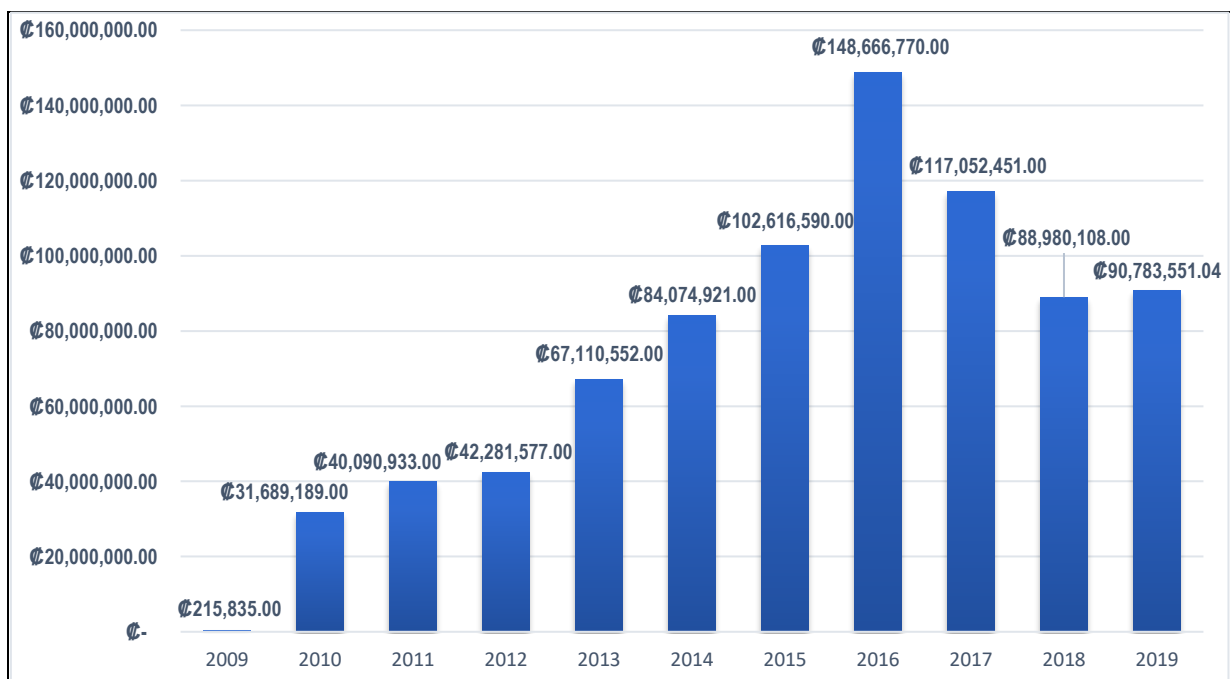
A fin de tener el contenido presupuestario que permita suplir los requerimientos usuarios de las personas usuarias que carecen de los recursos económicos para cubrir pasajes de autobús, tren, el desembolso de dinero para desayuno, almuerzo, cena, hospedaje en hoteles, compra de comestibles, ropa, colchones, pago de alquiler de vivienda, servicios médicos, la OAPVD formuló dinero en las diferentes subpartidas. En el año 2018 se gastó en total $\text{¢}88.980.108,52$, mientras que en 2019 fueron $\text{¢}90.783.551,04$.

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- 2019



Fuente: Creación propia OAPVD

1) **Gastos mensuales**

Para mayor información se detalla gráfico que permite conocer el consumo de ayudas económicas por mes, de acuerdo al gráfico el mayor gasto se dio en marzo y noviembre.



Gráfico No. 3
Detalle de Ayudas Económicas por Mes



Fuente: Creación Propia OAPVD

2) *Detalle de gasto por subpartida*

De seguido se describen las subpartidas y los montos utilizados en 2019 para el pago de ayudas económicas y gastos de protección:



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



Cuadro No.6

Detalle de Ayudas Económicas por Sub partida

Sub partida	Detalle	Monto
10502	Viáticos dentro del país	€66.099.536,55
20203	Alimentos y bebidas	€12.960.432,60
10304	Transporte de bienes	€9.390.000,00
29905	Útiles y materiales de limpieza	€1.002.634,63
29904	Textiles y vestuario	€564.411,46
20102	Productos farmacéuticos y medicinales	€226.193,52
10501	Transporte dentro del país	€159.680,00
29903	Productos de papel, cartón e impresos	€159.168,23
29999	Otros útiles, materiales y suministros diversos	€105.580,00
29902	Útiles y materiales médicos, hospitalario y de investigación	€45.741,44
10406	Servicios generales	€27.325,00
29901	Útiles y materiales de oficina y cómputo	€25.209,61
29907	Útiles y materiales de cocina y comedor	€10.893,00
20204	Alimentos para animales	€4.931,00
20304	Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo	€1.814,00
Total		€90.783.551,04

Fuente: Elaboración propia OAPVD

3) Detalle de gasto por delito



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



Como una dependencia que ejecuta fondos públicos y por un tema de control interno, se ha implementado mecanismos de control y seguimiento con el fin de poder identificar aquellos casos, cuyos delitos son más recurrentes en cuanto a solicitudes de ayudas económicas, por lo que en el siguiente cuadro se describe los casos, por delito y por monto, que tienen un mayor consumo en el Fondo Especial y que superan el monto de un millón de colones.

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

Delito	Monto
Amenazas Agravadas	15.829.963,00
Maltrato	12.689.940,34
Agresión con arma	8.051.657,00
Incumplimiento medidas de protección	7.560.013,00
Violación	4.664.489,00
Amenazas	3.626.870,00
Homicidio Simple	3.283.739,83
Extorsión	2.796.600,00
Robo Agravado	2.685.171,00
Tentativa d homicidio	2.626.802,18
Tráfico Ilícito de Personas	2.421.639,83
Homicidio	2.315.339,00
Tentativa de Femicidio	2.248.843,00
Desobediencia	2.130.308,00
Extorsión Simple	1.854.483,66
Amenazas contra mujer	1.730.764,00
Trata de Personas	1.685.803,50
Accionamiento de arma	1.185.000,00
Abuso sexual a persona mayor de edad	1.129.241,00

Fuente: Elaboración propia OAPVD



Se desprende del cuadro anterior que el delito Amenazas agravadas fue el que generó un mayor gasto que asciende a ¢15,829.963.00; seguido por uno de los delitos de la Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres como es el Maltrato, mediante el cual se tramitaron ayudas económicas por un monto de ¢12,689.940.34. Posteriormente destacan la Agresión con arma y otro delito de la violencia penalizada como el Incumplimiento de medidas de protección, con montos que ascienden a ¢8.051.657,00 y ¢7.560.013,00 respectivamente.

G) Otros servicios y artículos específicos

Por otra parte, entre los recursos de ejecución directa de la OAPVD, destaca la adquisición de bienes y servicios que son esenciales para brindar el servicio público de atención y protección a víctimas, como los que se describen a continuación:

- ✓ Compra de chalecos antibalas: se gestionó la compra de 4 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 ¢2.300.000,00.
- ✓ Compra e instalación de aires acondicionados: se tramitó y adquirió dos equipos de aires acondicionados para la OAPVD de Puntarenas con un costo de ¢2.988.048,20 y carga a la subpartida 50104.



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



- ✓ Actividades de capacitación: se capacitó al personal administrativo en temas de Contratación Administrativa y liquidación presupuestaria además se diseñó e impartió el curso denominado “Servicio de Calidad en la Atención a Víctimas y Testigos” del cual participó más del 95% del personal del despacho, en la subpartida 10701 de actividades de capacitación se cancelaron $\text{¢}5.126.525,19$.
- ✓ 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 $\text{¢}896.697,00$ y cargo a la subpartida 29904.
- ✓ Lámparas de emergencia: a partir de los estudios y recomendaciones del Departamento de Salud Ocupacional se gestionó la compra de lámparas de emergencia para las Sedes de Corredores, Puntarenas, San Carlos y algunas dañadas en Sede Central, el costo de compra fue de $\text{¢}814.385,00$.
- ✓ Servicio de Fumigación: se tramitó la fumigación para los locales alquilados de la OAPVD, el costo fue $\text{¢}507.000,00$ con cargo a la subpartida 10406.
- ✓ Se tramitó la compra de Mecedoras para colocarse en los cuartos de lactancia con costo de $\text{¢}820.937$ con cargo a la subpartida 50199
- ✓ Refrigeradoras y microondas con costo de $\text{¢}350.000$ y cargo a la subpartida 50199
- ✓ Mantenimiento de aires acondicionados 2019 $\text{¢}1.020.250$ (subpartida 1.08.07)



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

En este apartado se expone 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 integrado, entre otros, por el “Sistema Costarricense de gestión despachos judiciales” y el “Escritorio virtual”. Del mismo, se describe 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.

En el 2019 la Oficina de Atención y Protección a la Víctima inició un proceso de fortalecimiento para la elaboración, presentación y registro de las estadísticas, con base en un nuevo sistema informático, denominado SIGMA, lo que generó cambios en los procedimientos de trabajo.

Específicamente en el Programa de Atención se identificó como una oportunidad de mejora, proponer un cambio en la metodología actual con el objetivo de impulsar un abordaje profesional interdisciplinario que permiten no sólo un mejor uso de los recursos institucionales, sino un mayor y mejor impacto en la vida de las personas



usuarias, además de mitigar la revictimización que resulta en uno de los pilares fundamentales de la atención que se brinda.

A partir del 1 de octubre de 2019, se implementó un nuevo modelo de trabajo en el programa citado, que implicó la unificación de los expedientes de las tres disciplinas, en uno solo por persona usuaria, en cada proceso penal en los que intervenga, convirtiéndose en una mejora que permitiría la visualización y comprensión de la realidad vivida por parte de la persona usuaria, como resultado del daño sufrido por su participación en el proceso penal.

Como resultado de esa nueva metodología de registro, algunas variables estadísticas dentro de ese Programa de Atención tenderán a la baja y su impacto se verá reflejado en el 2020, específicamente en la cantidad de casos entrados y los expedientes activos (denominado circulante), pero el beneficio se reflejará en el servicio que se brinde a cada persona que ingrese a dicho programa, pues los tres profesionales de manera conjunta, coordinada e integral atenderán su caso.

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

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



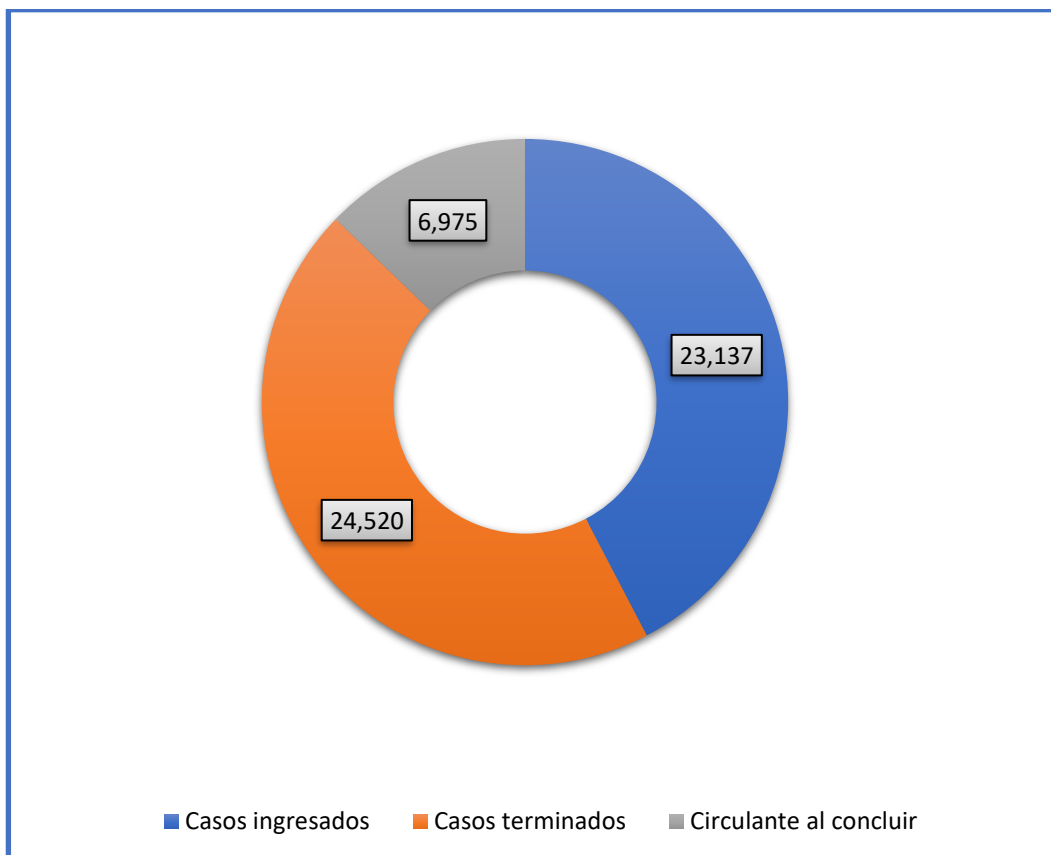
Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



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.

Durante el 2019 ingresaron a la OAPVD un total de 23.137 casos, de los cuales 15.574 corresponden al Programa de Atención lo que equivale a un 67%, mientras que en el Programa de Protección entraron 7.563, que representa el 33%. Al comparar los resultados anteriores con el 2018, se muestra un decrecimiento en términos porcentuales a nivel general de un 7.1%. el cual se ve justificado en los meses que diversos sectores del país estuvieron en huelga, provocándose suspensión de diligencias judiciales y la prestación mínima de algunos servicios institucionales.

Gráfico N°4
Oficina de Atención y Protección a la Víctima
Caso ingresado, cerrado y circulante al concluir durante el 2019



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica

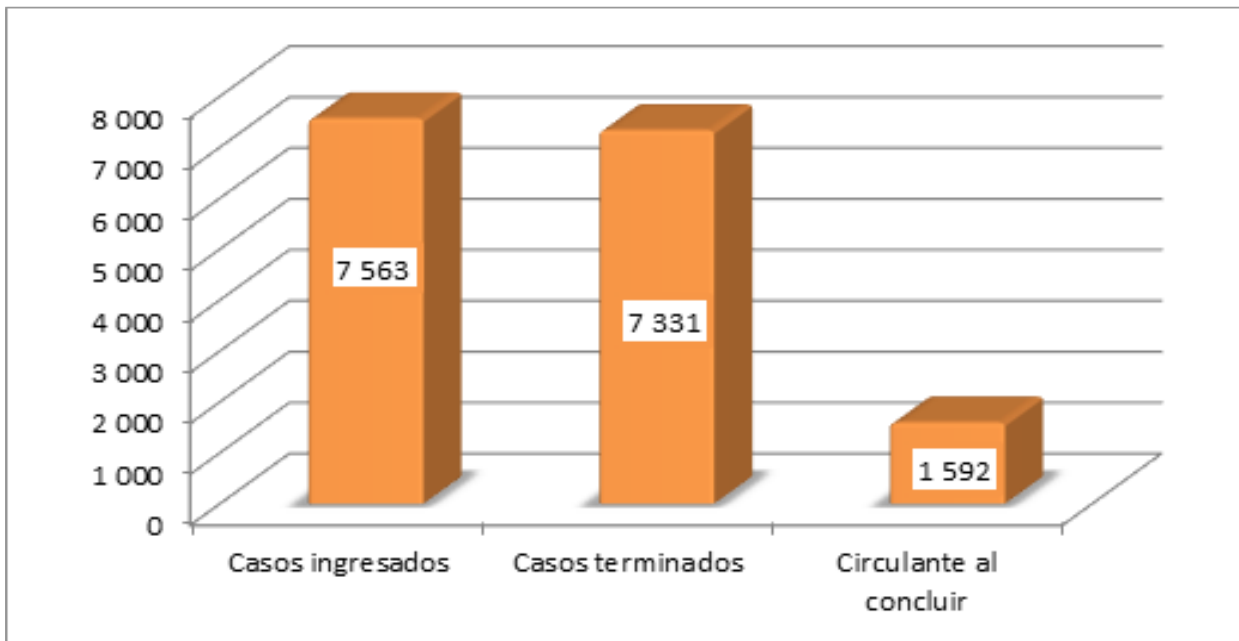


Con respecto a los “casos terminados”, se concluyeron un total de 24.520 expedientes, de los cuales el 70% corresponde al programa de atención, mientras que un 30% a protección, lo que representa una disminución porcentual del 5% en comparación al 2018. Es importante recordar que, a diferencia del proceso penal con las excepciones de los delitos de acción pública perseguibles a instancia privada, los programas que ofrece este despacho son voluntarios, por lo que las personas en cualquiera de ellos pueden desistir de su participación en cualquier momento sin que se pueda influir de forma coercitiva para mantener los casos abiertos. Por lo que los motivos de cierre tendrán que ver con el cumplimiento de la intervención profesional, conclusión del proceso penal que dió origen a su inclusión en alguno de los programas o por voluntad de la persona usuaria.

La Oficina de Atención y Protección a la Víctima finalizó el 2019 con un circulante de 6.975 expedientes, el 77% se encuentran activos en el programa de atención y el 23% en protección.

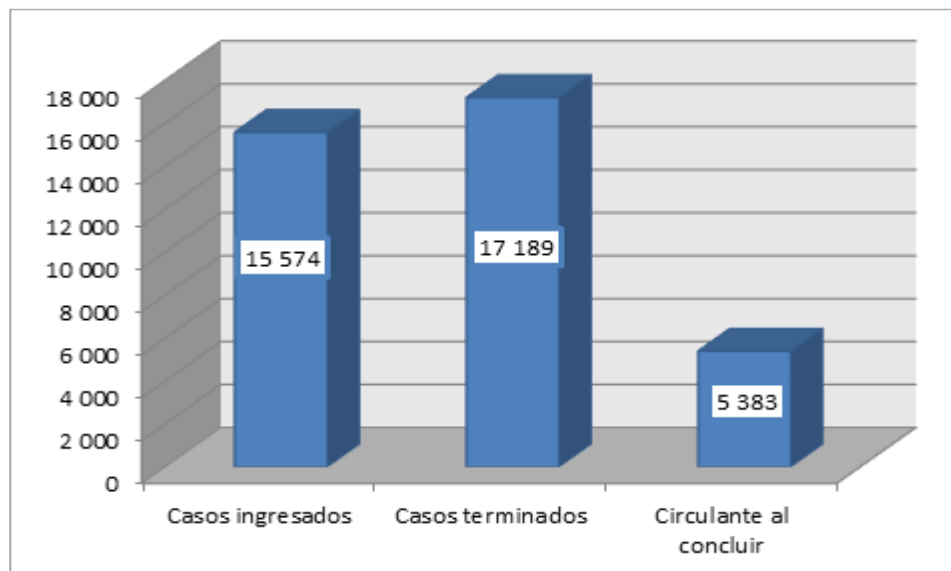
Los resultados por programa se exponen en los siguientes gráficos.

Gráfico N° 5
Casos ingresados, cerrados y circulante al 2019
Programa de Protección



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

Gráfico N° 6
Caso ingresado, cerrado y circulante al concluir el 2019
Programa de Atención



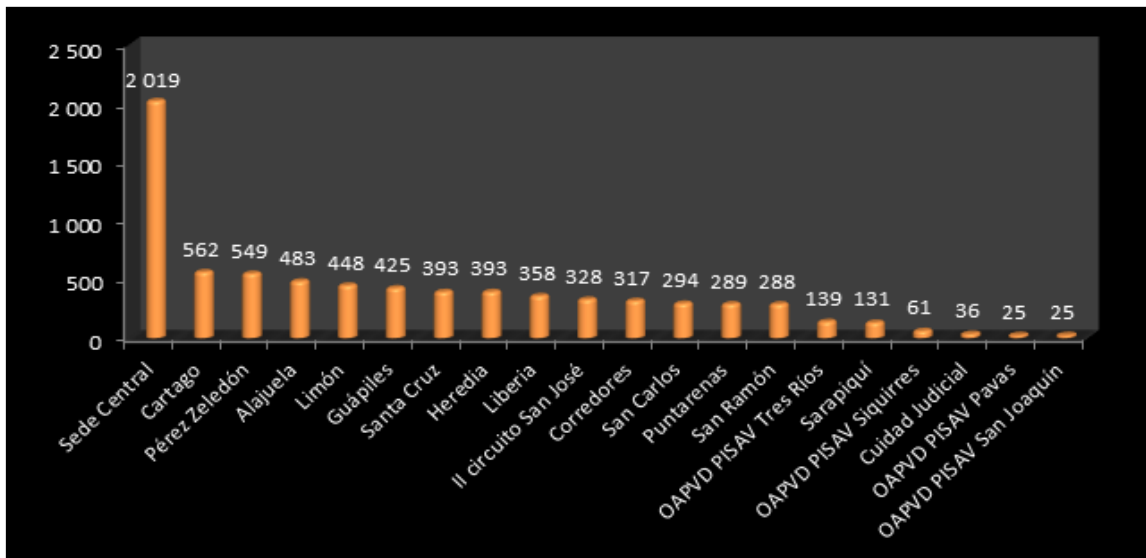
Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

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

En esta sección se desarrolla un análisis relativo a las variables estadísticas 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



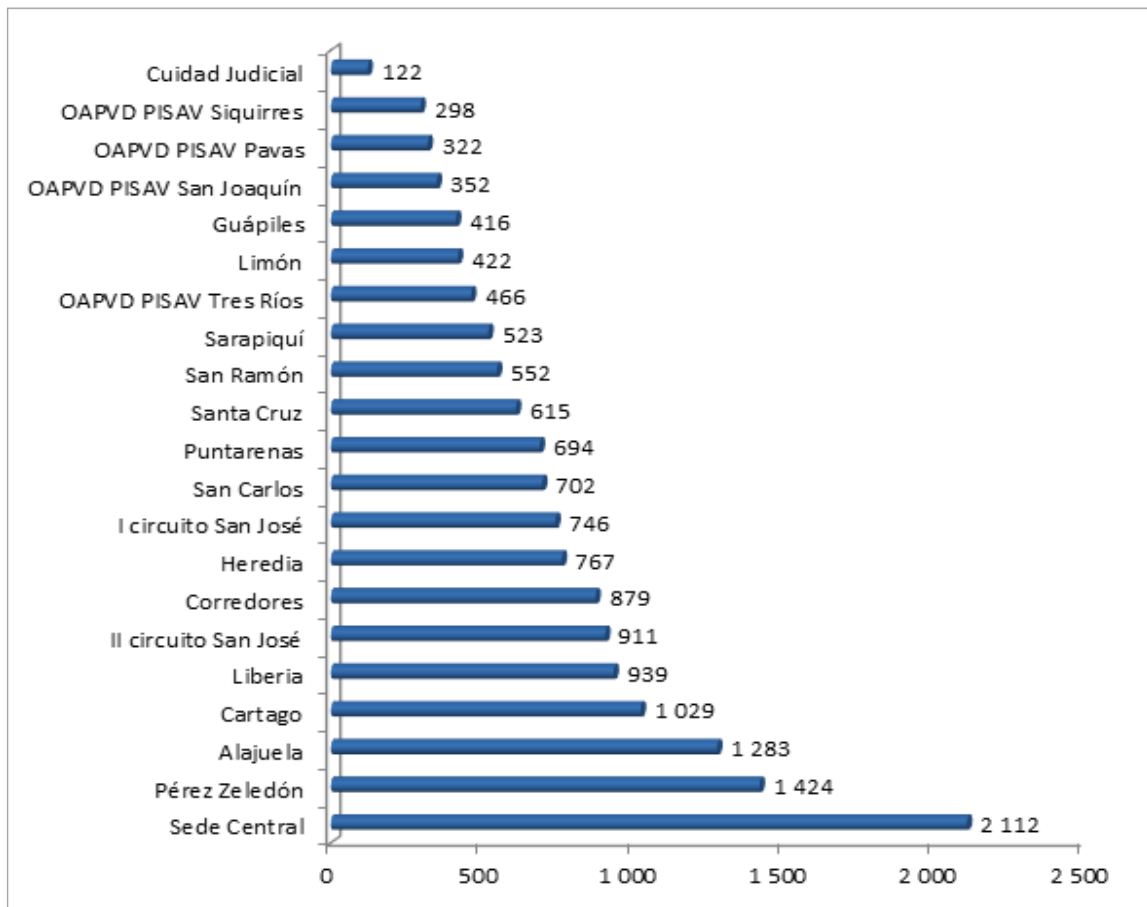
Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

Los datos precedentes muestran que en el Programa de Protección las oficinas que registraron un mayor ingreso fueron: Sede Central, Cartago y Pérez Zeledón con un 26,7%, 7,4%, y 7.3% respectivamente del total de casos ingresados.

Asimismo, las oficinas regionales que recibieron una menor cantidad de casos son: Sarapiquí, Ciudad Judicial y las oficinas modalidad PISAV de La Unión, Siquirres, Pavas y San Joaquín. No obstante, destaca la oficina regional de la Unión que en comparación con sus homólogas incrementó los casos ingresados en más de un 100% respecto al 2018.

En el Programa de atención los resultados fueron los siguientes:

Gráfico N°8
Casos ingresados por oficina
Programa de Atención



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica

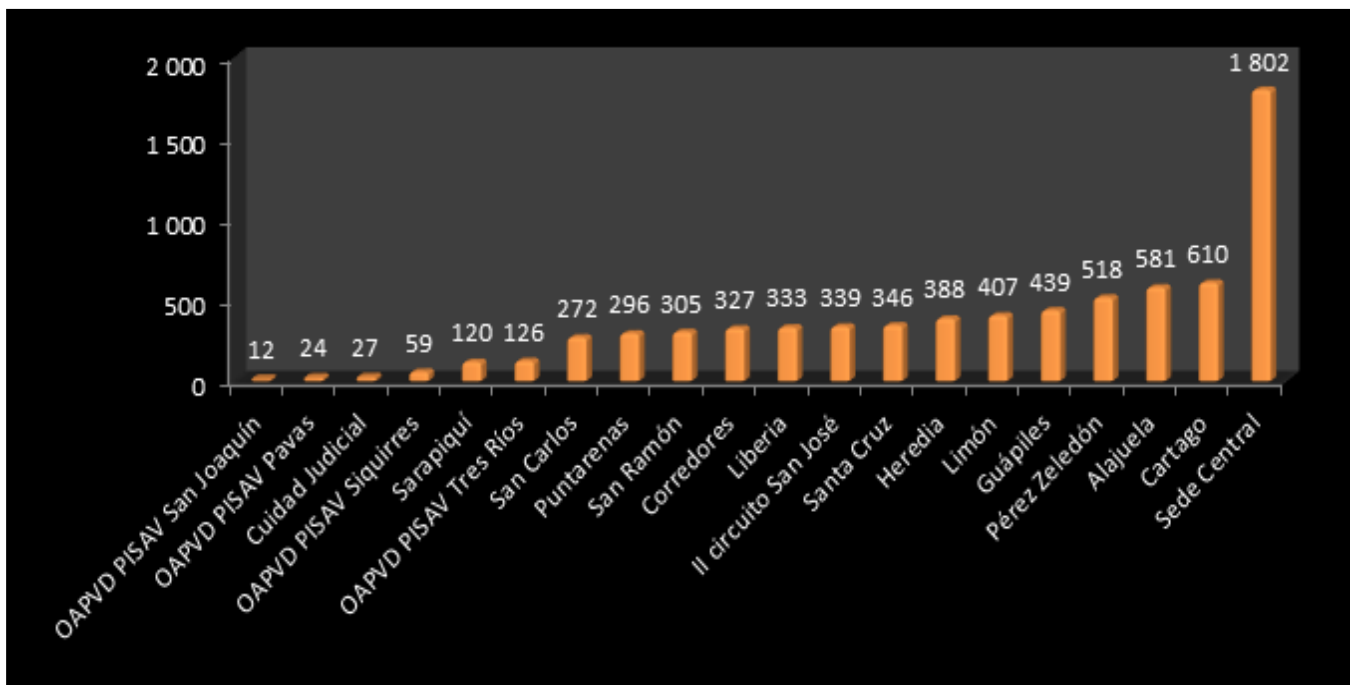


Los resultados anteriores permiten determinar que el 13.6% del total de casos ingresados proceden de Sede Central, el 9.1% Pérez Zeledón donde ha aumentado el ingreso debido a conflicto existente relacionado con la población indígena y el 8,2 % Alajuela, mientras que Ciudad Judicial, Guápiles y Limón fueron las oficinas con de menor ingreso de asuntos durante el 2019, sin considerar las oficinas modalidad PISAV las cuales poseen algunas particularidades.

En cuanto a la variable estadística “**casos terminados**”, los resultados derivados del análisis se muestran en los siguientes gráficos.



Gráfico No. 9
Casos terminados por oficina
Programa de Protección

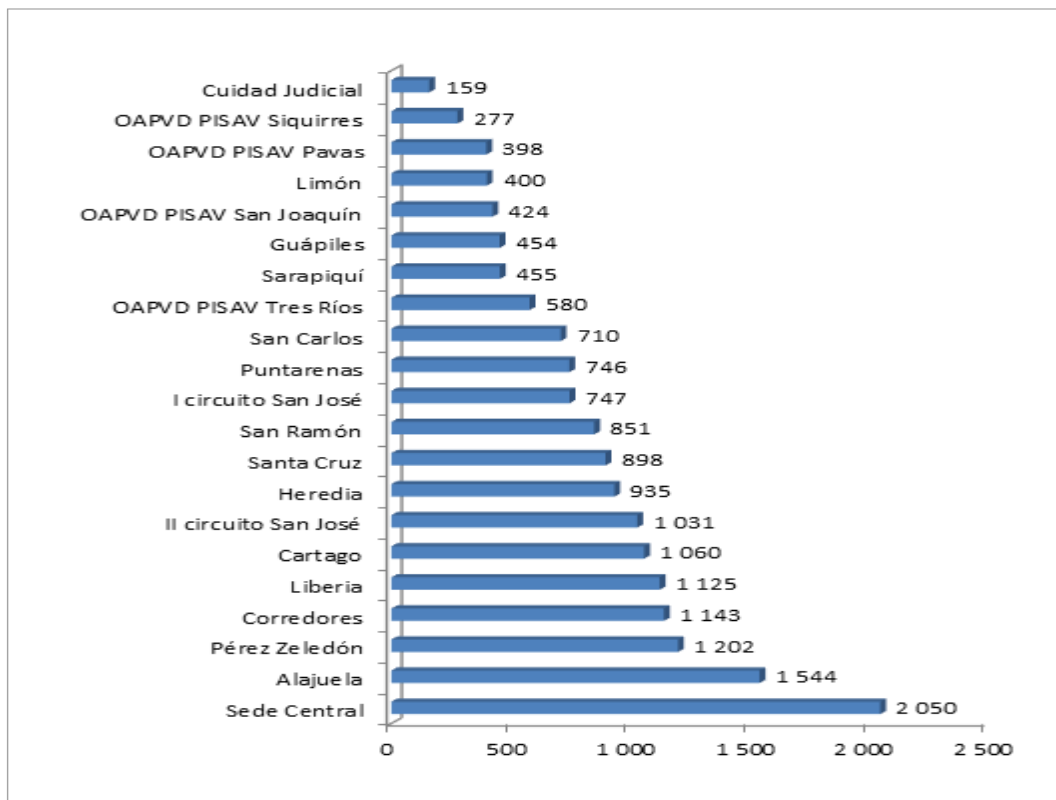


Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

De conformidad con los datos anteriores, se obtuvo como resultado que la oficina que finalizó la mayor cantidad de expedientes fue Sede Central con un 24,6% del total de

casos cerrados, seguido de Cartago con un 8,3%, y Alajuela con un 7,9%; mientras que las oficinas que cerraron menos expedientes destacan las oficinas modalidad PISAV de San Joaquín, Pavas y Siquirres, así como Ciudad Judicial.

Gráfico No. 10
Programa de Atención
Casos terminados por oficina



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

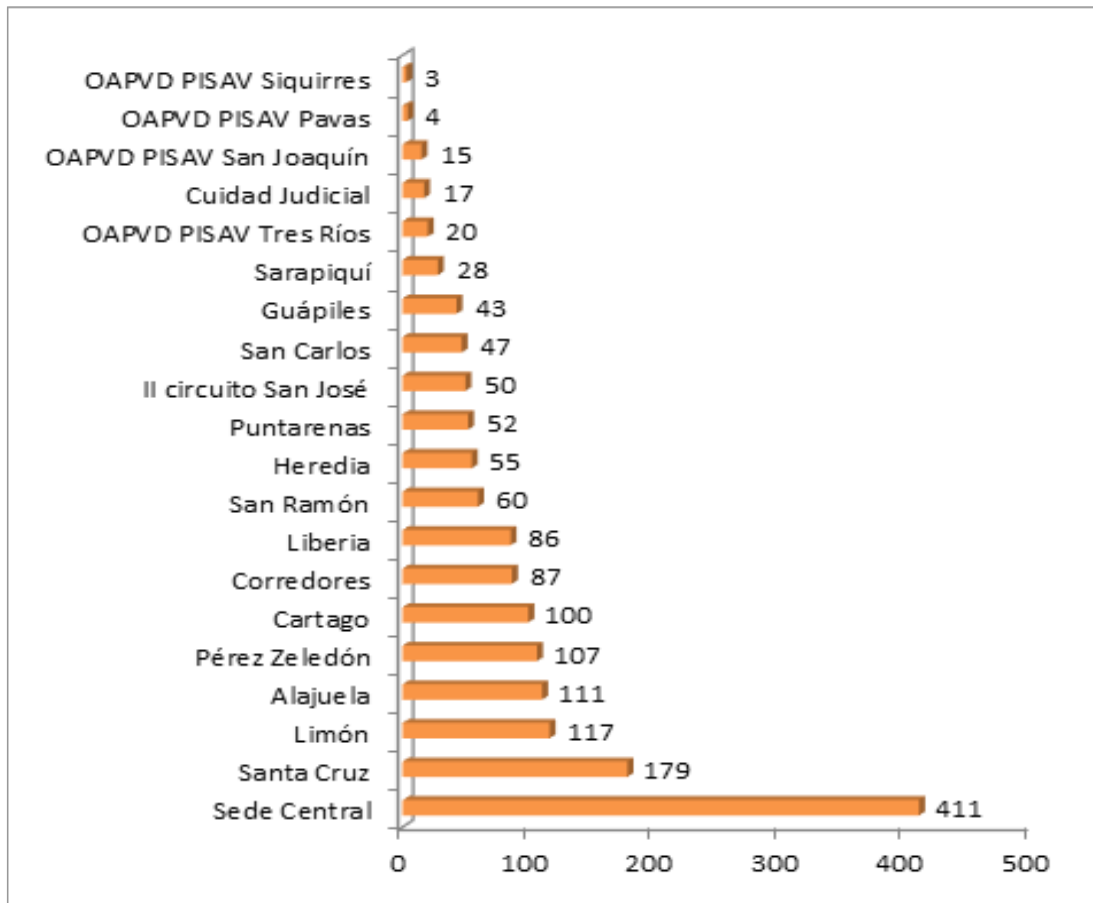
En lo que respecta al programa de atención, la regional con mayor número de casos terminados es Sede Central con un 11,9% de la totalidad de expedientes finalizados,

seguido de Alajuela con un 9%, y Pérez Zeledón con un 7%; es la regional de Ciudad Judicial la que presenta menos cierres.

En los gráficos siguientes se exponen los datos estadísticos respecto a los circulantes (expedientes activos o en trámite) al concluir el 2019, por oficina y programa.

Gráfico N°11

Circulante al concluir el 2019 por oficina en el programa de Protección





Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

Los datos estadísticos reflejan que las oficinas que concentran la mayor cantidad de expedientes activos en el área de protección son: Sede Central, Santa Cruz y Limón representando el 26%, 11%, y 7% respectivamente del circulante total en dicho programa. Por otra parte, la oficina que posee el menor circulante es la OAPVD PISAV Siquirres, debido a que mantiene el 0.2% de los casos activos.

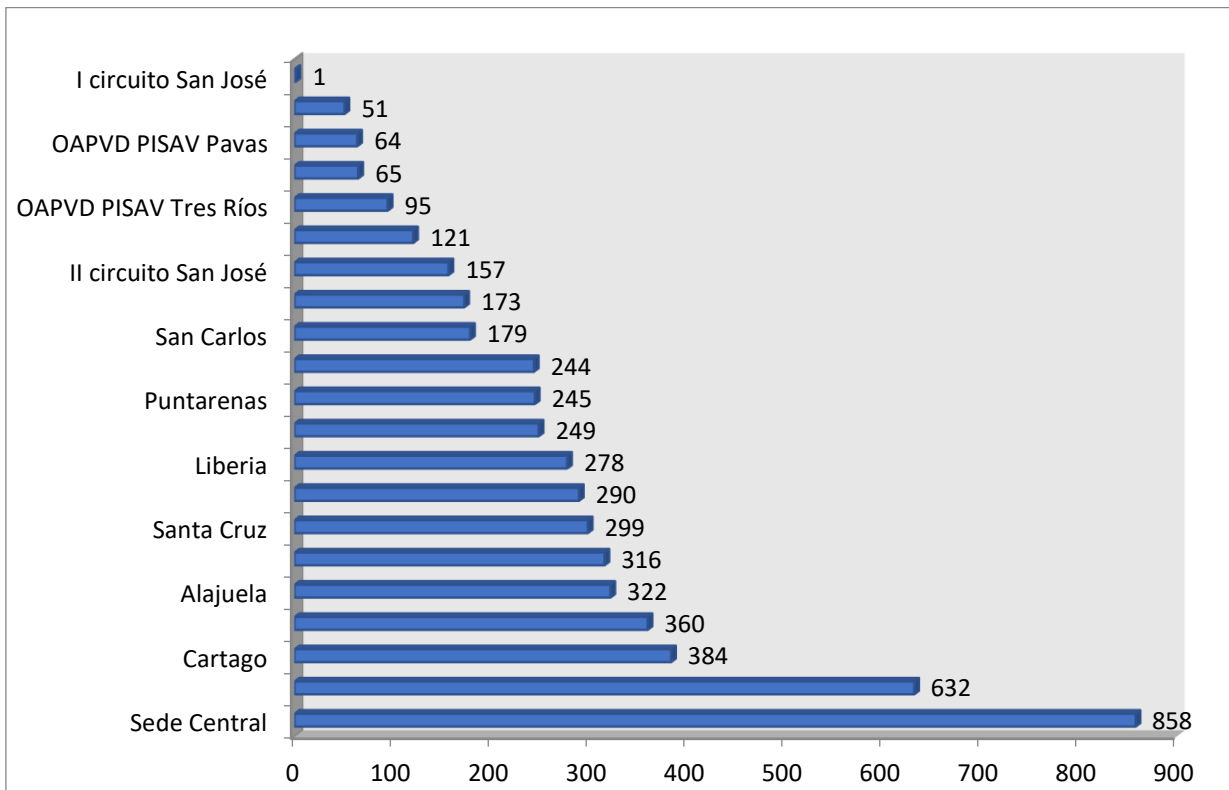
En el programa de atención, a partir de los datos que se exponen en el gráfico siguiente, se concluye que las oficinas de Sede Central, Pérez Zeledón y Cartago, concentran la mayor cantidad de expedientes activos al concluir el 2019 con 16%, 12% y 7% del circulante total de este. Asimismo, por la dinámica y naturaleza del servicio que brinda la oficina ubicada en el Primer Circuito Judicial de San José, donde se brinda primeros auxilios psicológicos y acompañamiento a las diversas diligencias judiciales, atendiendo esa necesidad inmediata y una vez concluida se cierra el expediente del total de casos activos en el programa el 0,02% (1 caso) proceden de ésta, pues el resto son atendidos y la necesidad resuelta de inmediato

Gráfico N°12

Circulante al concluir el 2019 por oficina en el programa de Atención



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

Finalmente, a nivel general la oficina que presentó un mayor circulante al concluir el 2019 fue la Sede Central con un 18%, en segundo lugar, Pérez Zeledón con un 11% y, en tercer lugar, Cartago con un 7%.

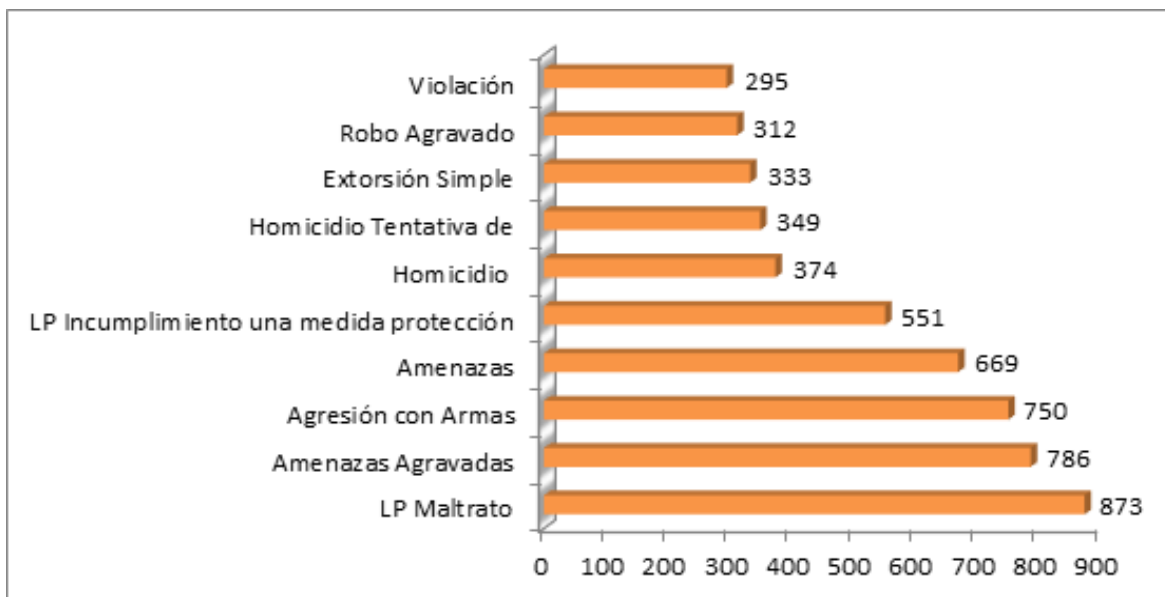
De igual manera, las oficinas que presentaron un menor circulante fueron en primer lugar I Circuito Judicial de San José, en segundo posición empatadas OAPVD PISAV Siquirres, OAPVD PISAV Pavas y Ciudad Judicial, y en tercer lugar OAPVD PISAV

Tres Ríos.

4.3. 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 durante el 2019



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica

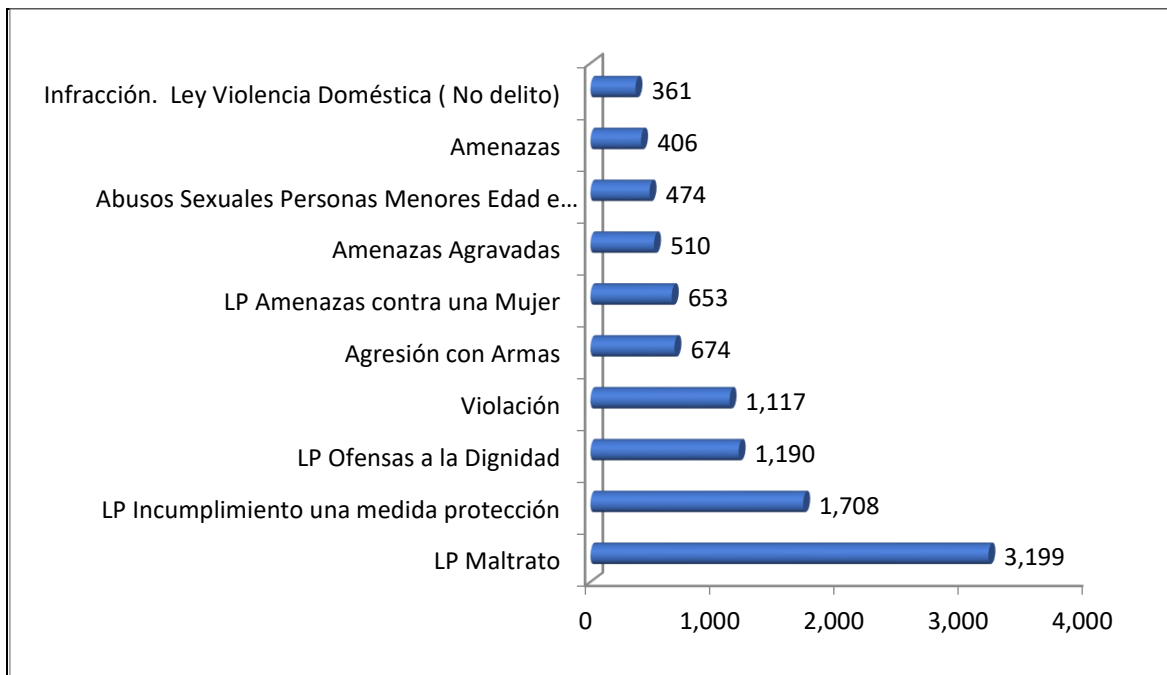


Las cifras expuestas reflejan que, del total de casos entrados en el Programa de Protección, los delitos de mayor incidencia corresponden “Ley de Penalización Maltrato, con un 12% del total de expedientes entrados, seguido de Amenazas Agravadas con un 11%.

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 22%, mientras que el segundo al 12% del total de casos nuevos.

Importante tomar en cuenta que estos registros corresponden a los asuntos remitidos y espontáneos, por lo que puede haber un número ignorado de casos que no son conocidos en este despacho, aunque sí son tramitado en la vía penal como corresponde .

Gráfico No. 14
Delitos de mayor ingreso en el programa de Atención durante el 2019

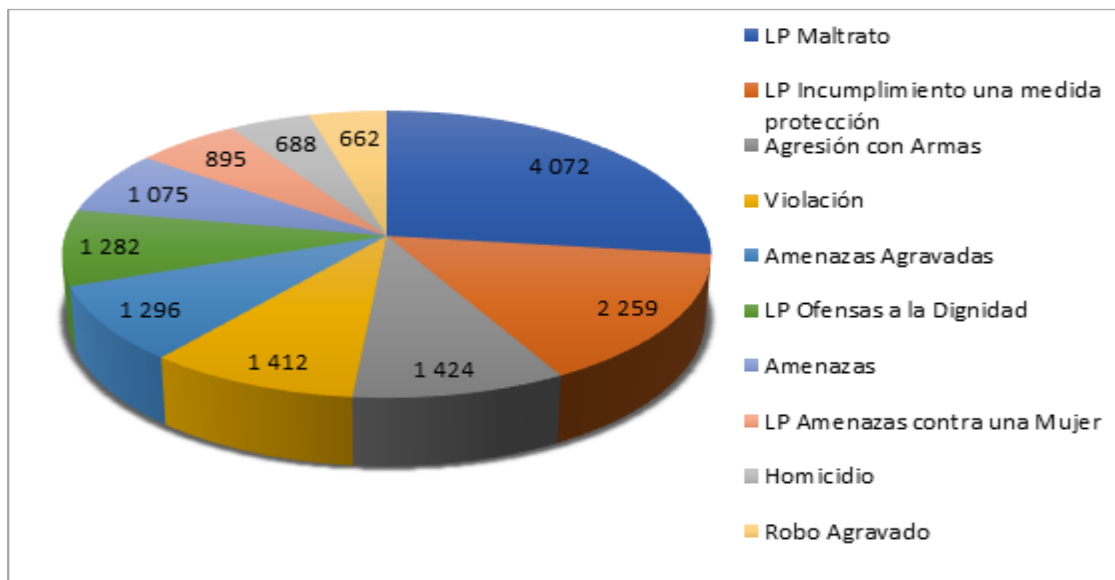


Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

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

Gráfico N°15

Delitos de mayor ingreso en ambos programas durante el 2019



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

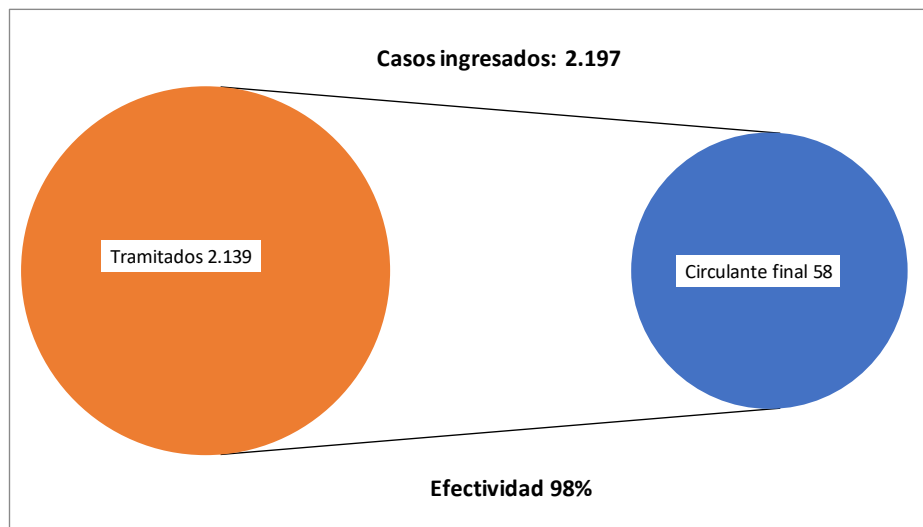
Como podrá observarse los delitos de mayor ingreso a ambos programas, son los delitos relacionados con la Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres, como el “Maltrato” y el “Incumplimiento de medidas de protección”, seguidos en importancia relativa por el ilícito de “Agresión con arma”, los que equivale al 18%, 10% y 6% del total de casos ingresados en el 2019.

4.4. Resultado de la gestión Área de resoluciones

El Programa de Protección tiene dentro de sus funciones regular las medidas de protección extraprocesales y su procedimiento, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley

8720, artículo 12, inciso c. En virtud de lo dispuesto en la normativa, se conformó un área de resoluciones, que es la tiene a su cargo la confección de 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
2019



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2019

El gráfico anterior muestra qué del total de solicitudes de exclusión que ingresaron a la citada área en el 2019, correspondiente a 2.197 casos, 58 quedaron pendientes de tramitar, lo que refleja una efectividad del 97%. Con respecto a la cantidad de solicitudes que ingresaron en el 2019, se experimentó una disminución de 319 resoluciones, lo que equivale a un 14,5% y que obedece a que en el 2019 el Programa



de Protección registró un ingreso de 494 casos menos que en el 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/admitido	Rechazadas	Total
Exclusión	1.891	107	1.998
Cambios de medida	137	0	137
Recursos de revocatoria	1	3	4
Total Resueltos			2.139

(*) Incluye los recursos de revocatoria, revocatoria con apelación subsidiaria y recurso de apelación.

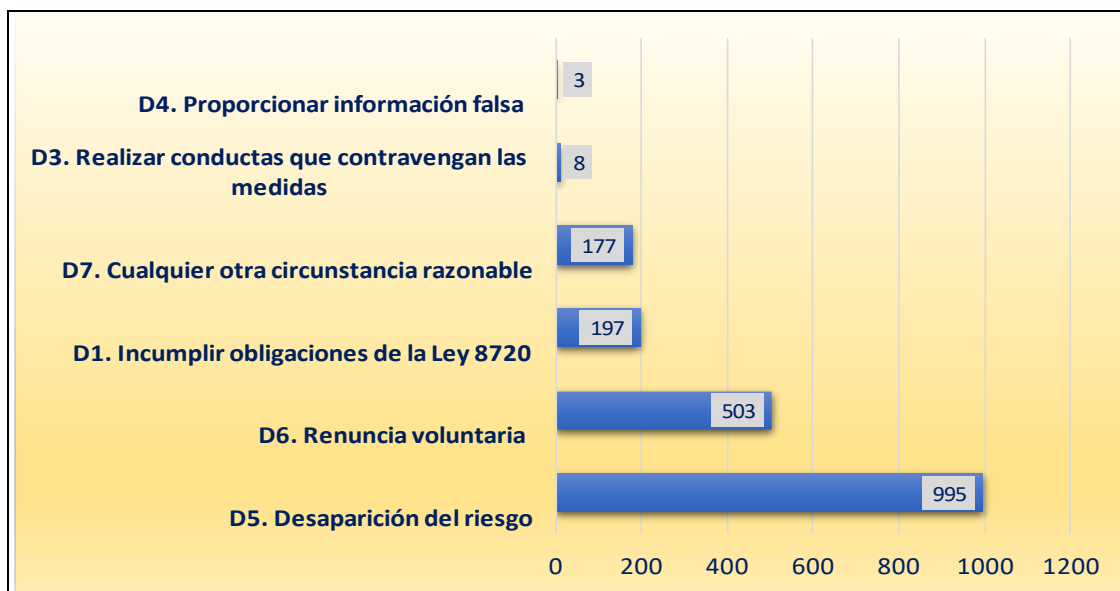
Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2019

De los datos anteriores se observa que del total de solicitudes recibidas por esta área (2.139), el 93% corresponde a exclusiones, el 6% a cambios de medidas de protección extraprocesales y el 0,2% a recursos. En el 2019 se rechazaron 107 gestiones que fueron devueltas al profesional a cargo del expediente lo que representa un 5%.

Dentro de la actividad de esta área en relación con las solicitudes de cambio de medida el 2019 presentó un incremento en relación al 2018, puesto que pasaron de 87 a 137 solicitudes, las cuales fueron aprobadas en su totalidad.

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

Gráfico N°17
Principales motivos exclusión



Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2019

En el 2019 se tramitaron un total de 1.998 solicitudes de exclusión, de las cuales el 50% corresponden a la causal, "Desaparición del riesgo", seguida en importancia relativa por la "Renuncia voluntaria" con un 25%, el "incumplir obligaciones de la Ley 8720" que representa un 10% y "otra circunstancia razonable" un 9%.

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



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



posible citar como ejemplo, los siguientes:

- La persona protegida desea regresar a la zona de riesgo donde sucedieron los hechos, colocándola en una situación de riesgo latente.
- Como resultado de una revaloración de su situación de riesgo rechaza las nuevas medidas de protección extraprocesal otorgadas recomendadas por los equipos técnicos evaluadores.
- Manifiesta su desinterés de continuar con el proceso penal.
- De forma voluntaria desiste de continuar recibiendo los servicios del Programa de protección.
- No está de acuerdo en cumplir con algunas de las recomendaciones de seguridad, a manera de ejemplo no desea cerrar sus redes sociales o cambiar el número telefónico.

En cuanto a la causal de exclusión denominada “renuncia voluntaria”, en el cuadro siguiente se especifican los motivos que se incluyen en este causal.



Cuadro No. 9
Otros motivos de exclusión correspondiente
“Renuncia voluntaria”

Causal Renuncia voluntaria	Cantidad de resoluciones
No desean los servicios.	188
Regresó a la zona de riesgo.	158
No aceptó las nuevas medidas recomendadas.	86
No desea continuar con la causa penal.	26
Regresó con el imputado.	17
A su criterio desapareció el riesgo	16
Saldrá del país.	10
Insatisfecha con el proceso penal.	1
Motivos laborales	1
Total	503

Fuente: Datos libros de control, área de resoluciones 2019



Por esta causal se excluyeron un total de 503 casos, de los cuales el 37% obedece a que las personas protegidas manifestaron su decisión de continuar recibiendo los servicios del Programa de Protección, el 31% se excluyó por incumplir las medidas recomendadas al regresar a la zona delimitada como riesgo, mientras que el 17% renunció al programa al no aceptar las nuevas medidas con motivo de que por algún evento o circunstancia el que debió ser revalorado. En resumen, estos tres motivos de renuncia voluntaria abarcan el 85% del total.

4.5. 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.

Aunque en el 2019 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 en un centro hospitalario como consecuencia por las agresiones sufridas por la persona denunciada (fue remitida al programa por ese

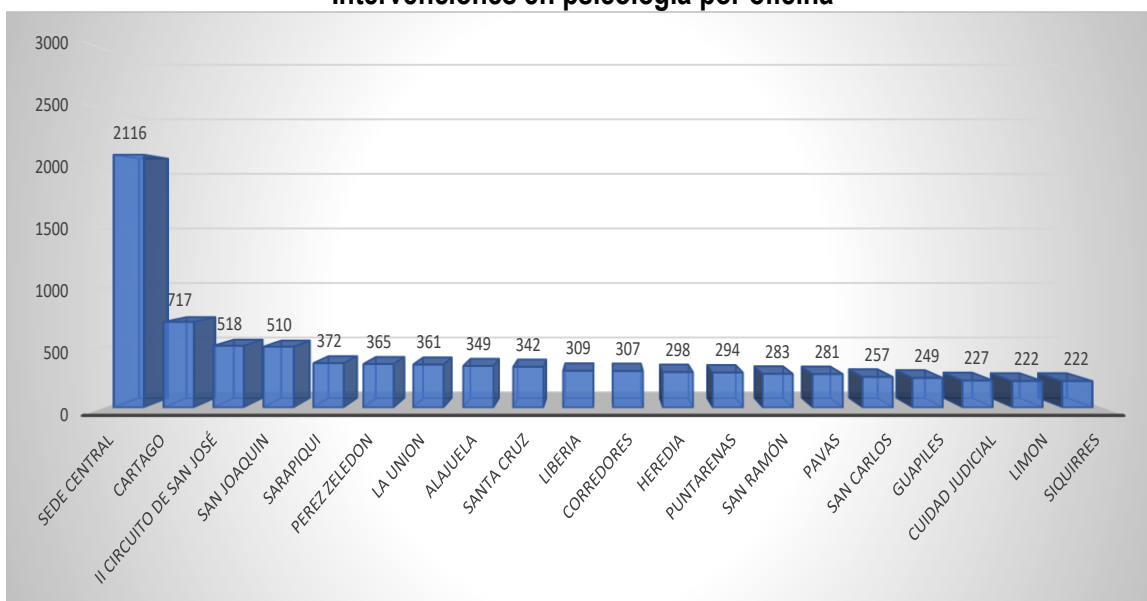
evento) y en el segundo, se debió a un accidente laboral que provocó el deceso.

V. Principales servicios brindados

4.1. 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.18
Intervenciones en psicología por oficina





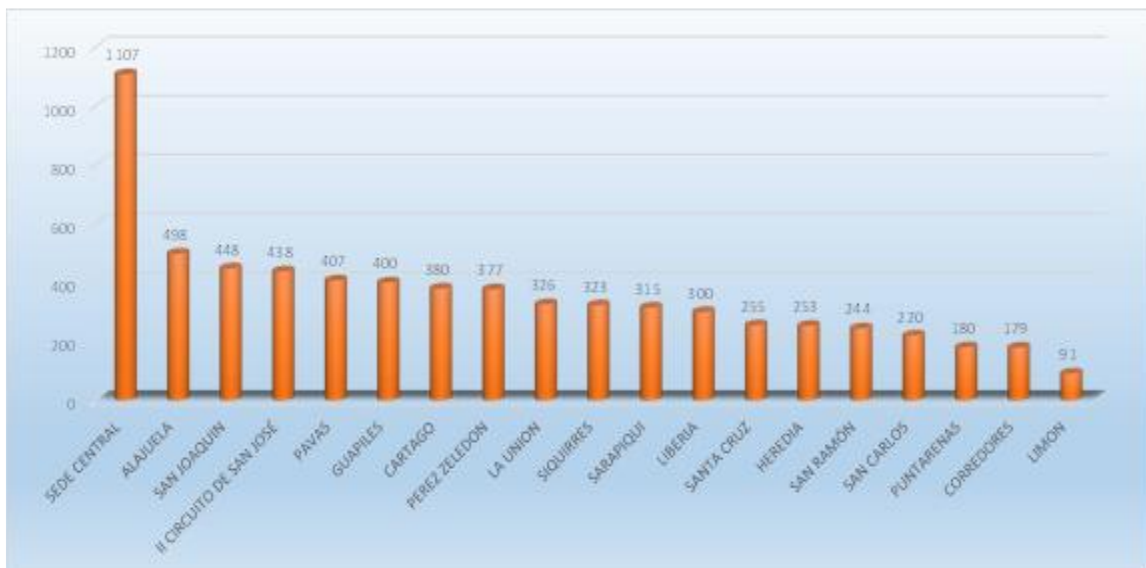
Fuente: Elaboración propia.

Los resultados estadísticos relativos a esta labor permiten determinar que durante el 2019 las personas profesionales en psicología efectuaron un total de 8.599 intervenciones. Con los datos anteriores, se visualiza que los cuatro mayores porcentajes respecto del abordaje psicológico proceden de Sede Central con un 25%, en importancia relativa le sigue la oficina de Cartago que representa el 8% y las sedes regionales del II Circuito Judicial de San José y PISAV San Joaquín de Flores, ambas con un 6% del total de intervenciones realizadas.

4.2. 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 y testigos , el resumen de esta variable se describe en el gráfico siguiente:

Gráfico No.19
Intervenciones en Trabajo Social por oficina



Fuente: Elaboración propia.

Las cifras que se exponen muestran que desde el área de Trabajo Social se registraron 6.741 atenciones a personas usuarias de estos servicios, con una mayor incidencia en la Sede Central, la cual representa un 16%. En importancia relativa existe un grupo de cinco oficinas que se encuentran en un rango de 400 a 500 diligencias, en su orden: Alajuela, San Joaquín de Flores, Segundo Circuito Judicial de San José, modalidad PISAV Pavas y Guápiles, las cuales que abarcan el 33% del total de intervenciones.



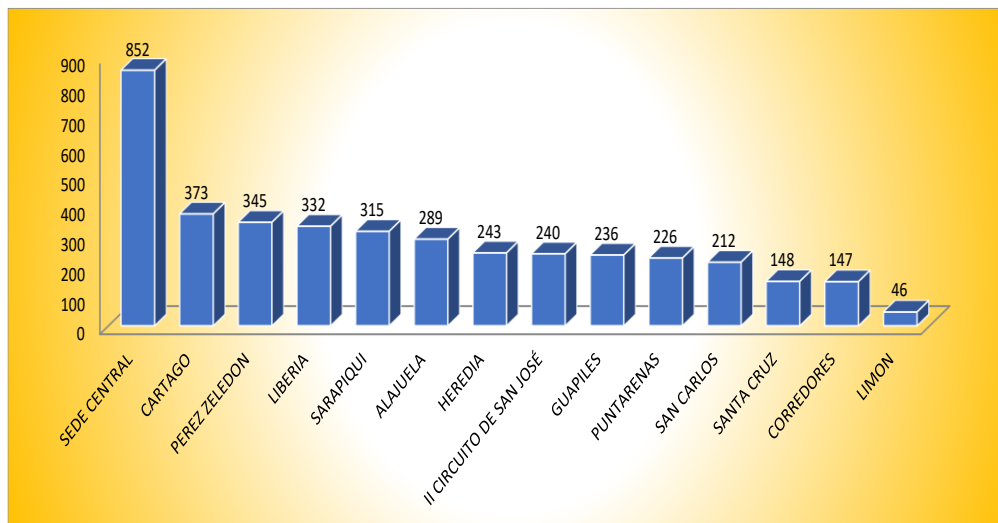
4.3. Asesorías efectuadas por el Área Legal según oficina

La OAPVD brinda un servicio de asesoría legal que está a 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...”

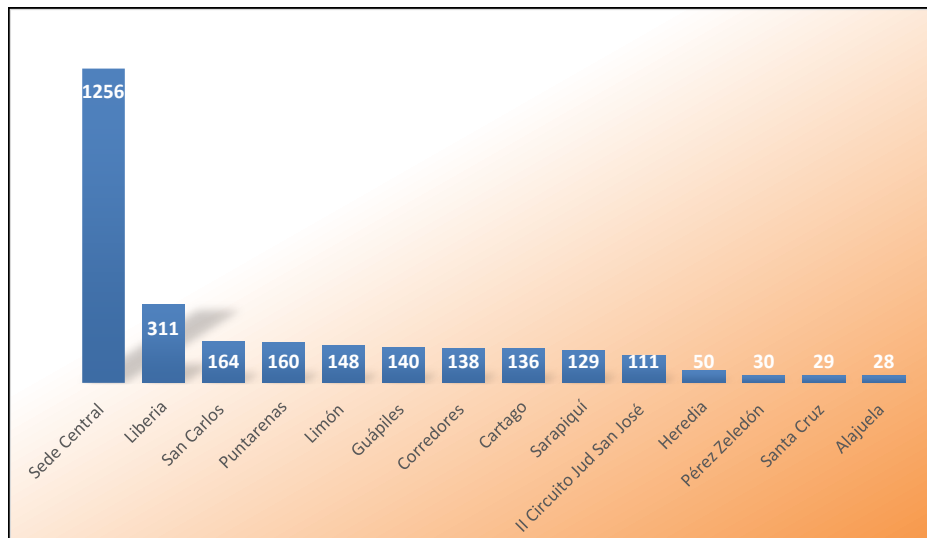
En los siguientes gráficos se exponen los resultados de la labor realizada por los abogados y las abogadas de este despacho, para ambas modalidades de atención.

Gráfico No.20
Asesorías legales presenciales



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico No.21
Asesorías legales telefónicas por oficina



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos anteriores, el área legal se realizaron un total 6.834 intervenciones, de las cuales, 4.004 se realizaron en la modalidad presencial, mientras que 2.830 por la vía telefónica. La labor realizada por las personas profesionales en derecho incluye la asesoría legal, información sobre el estado de la causa penal, seguimiento de los casos en los diferentes despachos donde se encuentren y en todas las etapas del proceso penal, así como atención de dudas generales y sobre su participación en diligencias judiciales.



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



Además de las asesorías legales presenciales, la OAPVD implementó desde el mes de diciembre de 2016 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 rige las actuaciones y orienta la labor de los abogados y las abogadas. Significando un ahorro de tiempo y dinero para las personas usuarias que antes debían trasladarse a los despachos para que se les brindara el servicio.

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 21%, seguida en importancia relativa por las sedes de Cartago, Pérez Zeledón, Liberia y Sarapiquí, que representan las dos primeras el 9% y las segundas un 8% de total de asesorías e intervenciones presenciales. Es importante aclarar que en la primera intervención presencial que se realiza se define por parte de la persona usuaria si desea que el servicio sea presencial o telefónico.

Con respecto a las asesorías legales telefónicas sede central debido a que cuenta con varias plazas de profesionales en derecho en ambos programas concentró la mayor cantidad de esta modalidad lo que equivale a un 44% del total. Destaca que la oficina regional de Liberia que cuenta con una plaza de profesional en derecho brindó el 11% de las asesorías registradas.

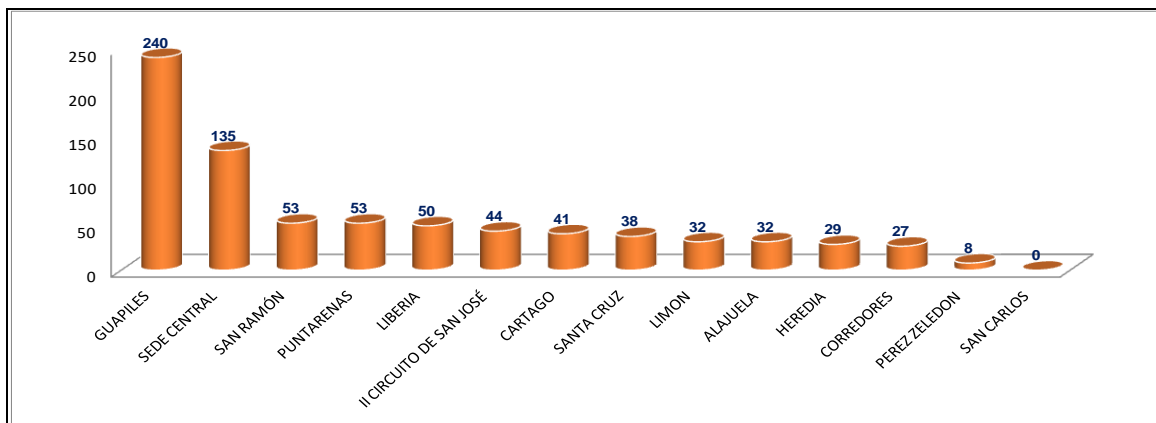


4.4. Intervenciones realizadas por el área de Criminología según oficina.

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.

La labor realizada por esta disciplina se resume en el siguiente gráfico, la cual está representada básicamente por la confección de hojas de criminología que se incorporan a los expedientes, donde se concentra el criterio técnico relevante sobre los aspectos de seguridad del caso y la elaboración de estudios de seguridad a los cuales se hace mención en el siguiente apartado.

Gráfico No. 22
Intervenciones en Criminología por oficina



Fuente: Elaboración propia.

Las cifras anteriores muestran que desde Criminología se realizaron 782 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 31%, le siguen en importancia relativa las oficinas de Sede Central, San Ramón y Puntarenas, con el 17%, 7% y 7% respectivamente del total registrado.

4.5. Elaboración de estudios de seguridad

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*



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica

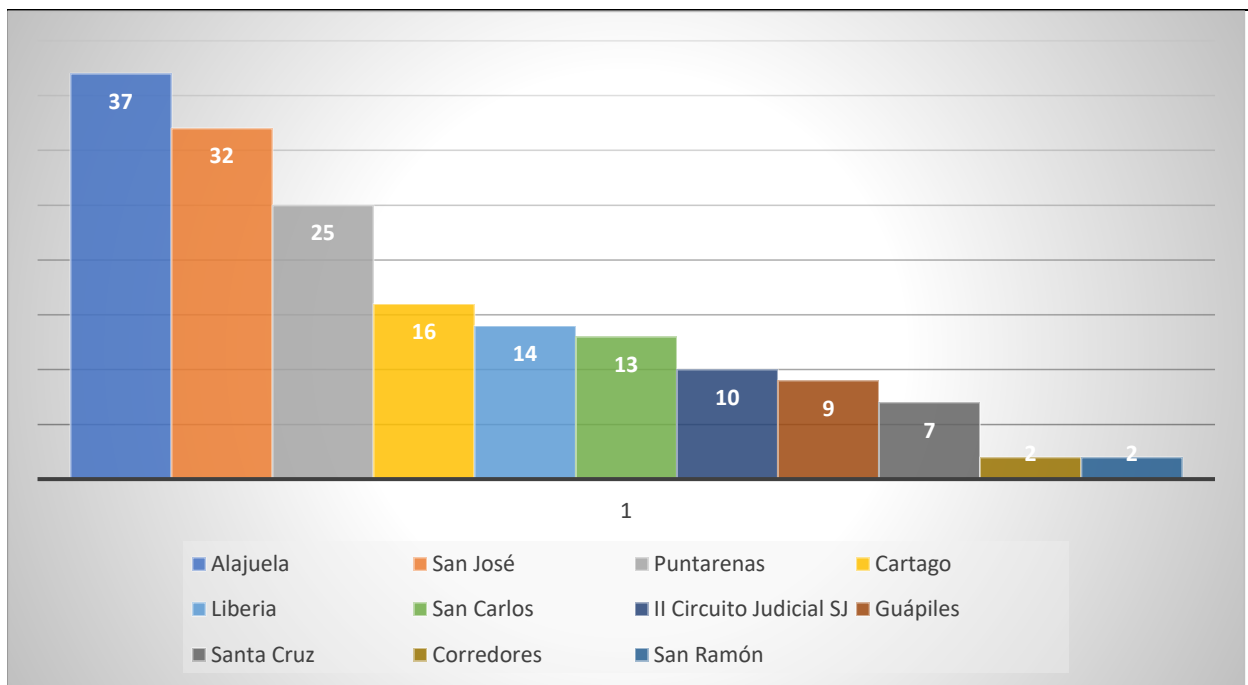


analizados, sirvan para recomendar mejoras e implementar medidas de protección”.

Esta herramienta utilizada por el área de criminología, es de suma importancia para las personas usuarias incluidas dentro del Programa de Protección, ya que al no contar esta oficina con casas de seguridad ni alternativas de protección propias (albergues), dichos profesionales realizan de forma presencial estudios de seguridad estructural, perimetral, cumplimiento de ley 7600, tomando en consideración además el tipo de delito, zona de conflicto, incidencia criminal, perfil de las personas sospechosas y protegidas, ofreciendo a los equipos interdisciplinarios opciones de lugares que pueden utilizarse de forma temporal para reubicación de las personas usuarias (hostales, hoteles, casas de habitación para reubicarse etc.), mitigando de forma inmediata las condiciones o situaciones de vulnerabilidad que coloquen en riesgo a las personas protegidas, además realizan recomendaciones de seguridad personalizadas y ejecutan estudios de seguridad en los domicilios y lugares de trabajo de las personas usuarias con el fin de concretar las medidas extraprocesales que se recomiende y brindar recomendaciones que vengán a reforzar la seguridad con la que ya cuentan, entre los que destacan:

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

Gráfico No. 23
Estudios de seguridad por oficina regional de procedencia



Fuente: Elaboración propia

De conformidad con los datos anteriores, en el 2019 se realizaron un total de 167 estudios de seguridad, siendo las oficinas de Alajuela, Sede central y Puntarenas, las que aportan el 56% del total de documentos elaborados.

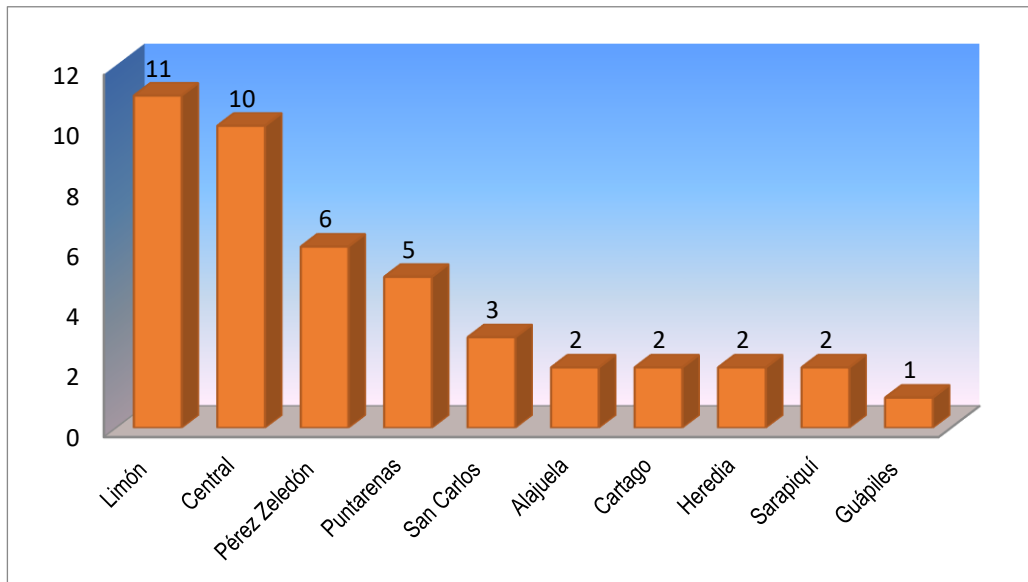


4.6. Elaboración de informes técnicos

Si bien es cierto el objeto de la ley 8720 , es proteger los derechos de las personas destinatarias de la ley y regular las medidas extraprocesales y su procedimiento. En apego a los derechos de las víctimas, testigos y otros intervinientes en el proceso penal, el Código procesal establece la posibilidad de solicitar protección procesal ante los jueces de la República, realizándose en este despacho a solicitud expresa de las personas juzgadoras, querellantes, defensa y fiscales(as), informes técnicos que determinen objetivamente la situación de riesgo de quienes intervienen en el proceso penal. Dichos informes son confeccionados de forma interdisciplinaria por los miembros de los equipos técnicos evaluadores en el programa de protección o equipo interdisciplinarios en el programa de atención, en todas las oficinas del país, los cuales tienen como objetivo fundamentar o apoyar las solicitudes que realice la parte que lo solicitó o la decisión de la persona juzgadora de brindar protección procesal o alguna otra petición que sea sometida bajo su conocimiento.

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

Gráfico No. 24
Cantidad y procedencia de los informes técnicos

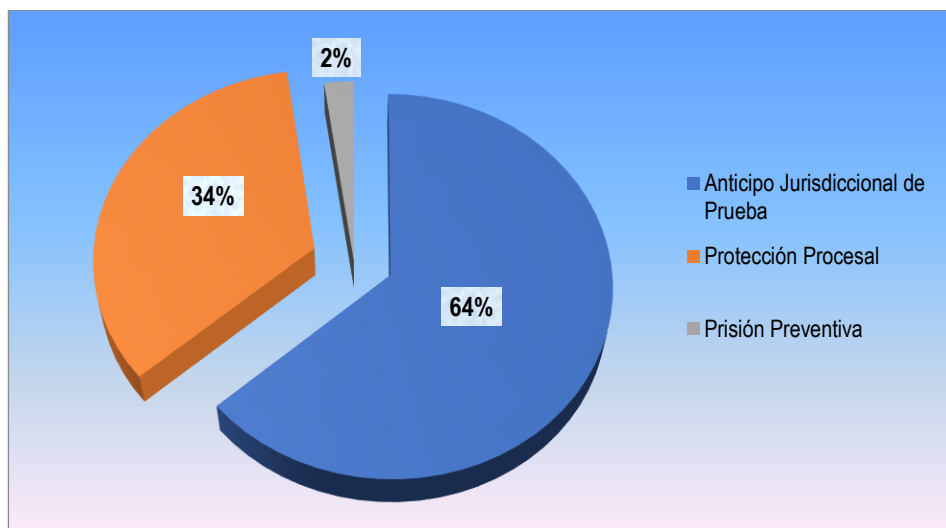


Fuente: Datos Programa de Protección.

En los lugares donde las partes consideraron que en el caso concreto era necesario presentar un informe técnico de valoración de situación de riesgo para apoyar su solicitud, pues en otros circuitos judiciales del país se utilizan diferentes estrategias, según se muestra del cuadro anterior, en el 2019 se confeccionaron 44 informes técnicos, concentrándose la mayor cantidad en la sede regional de Limón y en Sede Central, ambas oficinas representan el 48% de los informes elaborados. En orden relativo, destacan las sedes de Pérez Zeledón y Puntarenas, ambas representan un 25% del total.

Con respecto al tipo de informe, 28 fueron realizados para solicitar rendir un anticipo jurisdiccional de prueba, 15 para protección procesal y 1 fue utilizado con el fin de fundamentar solicitud de prisión preventiva. En el siguiente gráfico se observa la distribución porcentual.

Gráfico No. 25
Programa de Protección
Elaboración de informes técnicos por tipo



Fuente. Programa de Protección OAPVD.



4.7. Acompañamientos a diligencias judiciales

Las diligencias judiciales que se realizan en las diferentes instancias son muchas y muy variadas, las cuales para la mayoría de personas que no están acostumbrados a transitar por los despachos judiciales representa un elemento estresor, no solo por el mismo hecho de tener que participar como interviniente, sino por el desconocimiento de la dinámica en la que se va a desarrollar la misma, por ejemplo ¿ Que va a ocurrir?, que detalles tengo que dar en la denuncia, como es un juicio, una audiencia , me va observar la persona imputada en un reconocimiento físico?.-

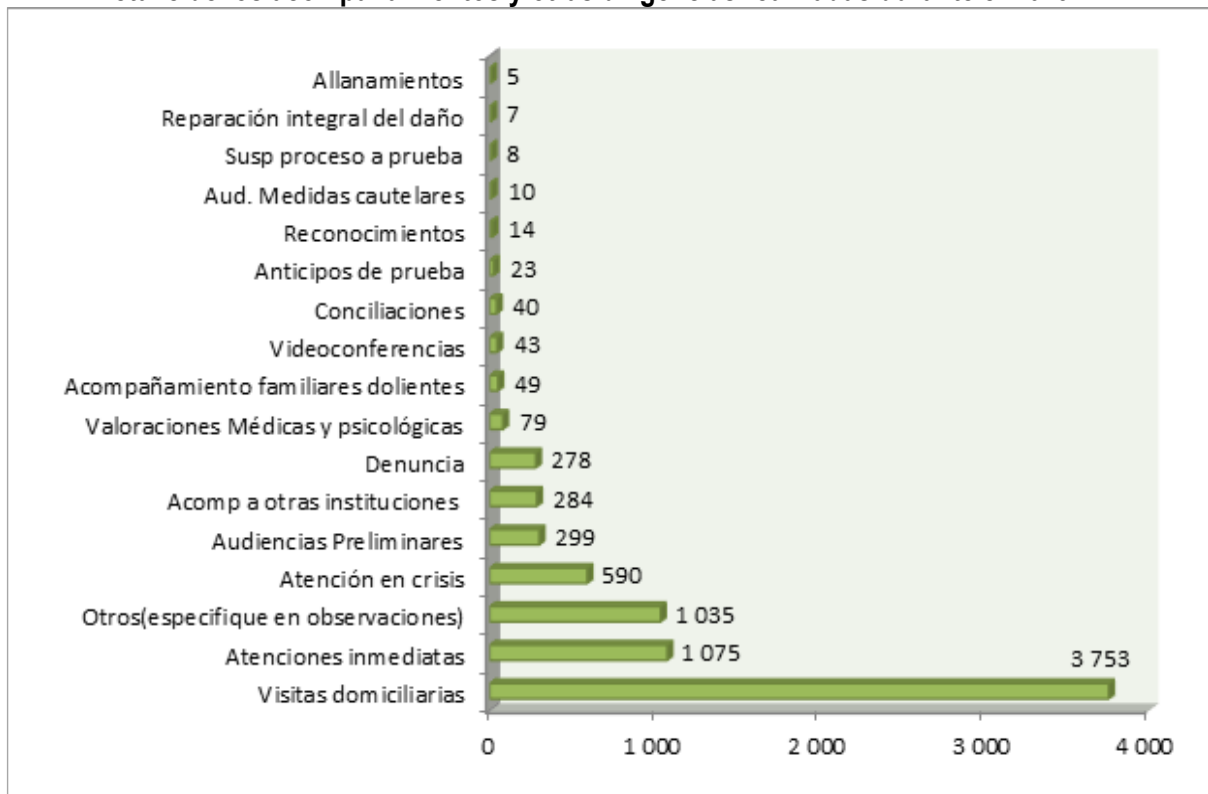
La institución ha realizado esfuerzos para implementar políticas internas acerca de la atención más adecuada de la población identificada en condición de vulnerabilidad, en lo relativo a la eliminación de barreras arquitectónicas, la simplificación del lenguaje técnico entre otros aspectos, que históricamente distancian a la justicia de las personas usuarias , pero aún queda un segmento de la población que no califica en ninguna de estas políticas y asisten diariamente a los espacios judiciales.

Es allí donde resulta fundamental la participación de las personas profesionales de este despacho (criminología, trabajo social, sociología y psicología, legal) de todo el país, para que quienes estén incluidos en los programas y lo requieran, tengan la oportunidad ser acompañados a las diligencias judiciales, por personal preparado en primeros auxilios psicológicos, garantizando su participación en diferentes etapas del

proceso penal, disminuyéndose la revictimización.

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

Gráfico N°26
Detalle de los acompañamientos y otras diligencias realizadas durante el 2019



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

Nota. La categoría “otros” se refiere a los acompañamientos a centros médicos y otras alternativas de protección.



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



Al analizar la información, se refleja que durante el 2019 se realizaron 7.592 acompañamientos y otras diligencias de las cuales, el 49% corresponden a visitas domiciliarias, el 14% a atenciones inmediatas y un 8% atención en crisis, concentran el 71% de este tipo de actividades.

Si se comparan estos datos con los obtenidos en el 2018 se obtiene como resultado una disminución porcentual del 6% en el 2019, pues como se indicó no todas las personas que están en los programas van a presentar la necesidad de un acompañamiento a diligencia judicial.



4.8. Visitas Domiciliarias

La política institucional impulsada hace varios años por el Poder Judicial e implementada 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 que mantienen alguna condición o situación de vulnerabilidad como consecuencia de alguna discapacidad temporal, permanente o circunstancia particular. Estas visitas generalmente se realizan en casas de habitación, lugares de trabajo, centros hospitalarios, albergues o sitios de hospedaje.

De acuerdo con los registros estadísticos en el 2019 estas visitas se incrementaron lo que significó un aumento del 12%, en relación con el 2018.

4.9. Otras modalidades de servicio

4.9.1. 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



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



Violencia Doméstica, así como con la Fiscalía Adjunta Penal Juvenil, La Unidad de Trámite Rápido, la Fiscalía de San José y el OIJ.

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.

También realizan una importante labor de filtro, redirigiendo los casos a los programas de atención y protección ubicados en las diferentes sedes a nivel nacional o en sede central donde se continuará la prestación de servicios que requiera.



Cuadro No.10
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>	325
<i>Atenciones inmediatas</i>	178
<i>Casos referidos a los programas de atención y protección</i>	126
<i>Colaboraciones en diligencias de otras sedes de la OAPVD</i>	21
<i>Intervención en crisis</i>	12
<i>Visitas domiciliarias</i>	2

Fuente: Datos estadísticos, OAPVD. 2019

Como se desprende del cuadro anterior que se realizó 664 diligencias, con sólo dos personas profesionales en psicología y quienes en sus ausencias temporales o cuando la demanda del servicio, si así lo establece pueden ser apoyados por cercanía con personal de las otras disciplinas de sede central que hayan llevado la capacitación en primeros auxilios psicológicos.-

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

La PISAV, nace como plan piloto en función del marco de la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana, realizada en el mes de marzo de 2011, cuando el Poder Judicial,



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



consideró importante impulsar el desarrollo de un proyecto dirigido a fortalecer la confianza de la ciudadanía en el sistema judicial a través de acciones que garanticen el respeto a los derechos de las personas víctimas.

El 23 de abril de 2014, por haberse obtenido resultados muy exitosos con la implantación del proyecto en la localidad de Pavas, de acuerdo a lo reflejado en informes realizados por la Contraloría de Servicios y la Dirección de Planificación, y haber sido declarado un proyecto de interés institucional, el Consejo Superior aprobó la conversión a modelo ordinario de despacho judicial, de manera tal que se ha implementado en 3 localidades del país; el 2 de marzo de 2015, se da la apertura de una nueva PISAV en La Unión, el 5 de diciembre de 2016 en San Joaquín de Flores y el 19 de noviembre 2018 en Siquirres, cantones de las provincias de Cartago, Heredia y Limón, en su orden.

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.



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



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. Mayoritariamente en todas las OAPVD modalidad Pisav, se tramitan más asuntos en el programa de Atención que en el de protección. -

La jefatura de la OAPVD tiene a su cargo la conducción técnica de este modelo ordinario de gestión judicial. En el siguiente cuadro se resumen actividades realizadas para brindar sostenibilidad a esta modalidad de servicio público.



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



Cuadro No. 11
Detalle de las actividades realizadas
Modalidad de trabajo PISAV

DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	RESULTADOS
Facilitación de Taller “Modelo de atención integral en la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV)”.	Capacitar a las personas servidoras judiciales que se destacan en la Plataforma, analizando la función que ejerce en beneficio de la atención que se le brindará a la persona usuaria.	En coordinación con la Escuela Judicial, personas formadoras del Modelo PISAV, brindaron taller a un total de 17 personas, funcionarias de las diferentes PISAV del país.
Reuniones mensuales.	Promover la participación activa de personal integrante de las Plataformas, para la buena marcha del modelo, de acuerdo a lo establecido por entes técnicos.	En cada una de las Plataformas se realizaron 8 reuniones, donde se trataron asuntos que permiten implementar mejoras, para una mejor articulación entre los diferentes equipos de trabajo, además de la coordinación de actividades donde se ha solicitado apoyo de PISAV, mismas que se derivan las Redes de Violencia Intrafamiliar, el Plan Anual Operativo, entes técnicos u otros.
Audiencias masivas de seguimiento a medidas de protección.	Verificar con la persona víctima que la persona agresora cumpla con las medidas de protección otorgadas por el Juzgado de Violencia Doméstica.	En Pavas se llevaron a cabo; el 23 de marzo, 21 de junio y 21 de septiembre, con la participación total de 55 personas. En La Unión; 15 de marzo, 16 y 26 de agosto y 24 de mayo, con la asistencia de 33 personas en total, en San Joaquín de Flores; el 26 de enero, 23 de febrero, 27 de abril, 25 de mayo, 27 de julio, 28 de septiembre y 26 de octubre con la participación de 129 personas y en Siquirres, empezó con práctica en el mes de octubre, por lo que el 8 de ese mes se realizó la primera audiencia en la que participaron 3 personas.
Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima, sede Pavas:		
Charla referente al “Abordaje de personas en casos de Protocolo de 72 horas”.	Articular de manera más efectiva en la atención de casos de Delitos Sexuales.	El 24 de mayo se brindó charla informativa por parte de la Jefatura participaron 11 personas servidoras judiciales destacadas en la Plataforma.
Charla relacionada con los servicios que brinda la OAPVD, modalidad PISAV.	Dar a conocer las funciones y particularidades de la oficina en la modalidad PISAV.	El 10 de julio se realizó actividad, con el personal integrante de la Fiscalía, para una mejor articulación entre ambas oficinas.
Charla sobre servicios que brinda la Defensa Pública,	Dar a conocer las funciones y particularidades de la Defensa Pública, en la modalidad PISAV	La actividad se realizó el 10 de julio con una participación de 10 personas. Participo el



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	RESULTADOS
modalidad PISAV.	a personal destacado en el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica.	personal de más nuevo ingreso, por lo que se aclararon consultas relacionadas con los alcances de esa oficina en PISAV.



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	RESULTADOS
Charla ofrecida por la Red de Violencia Intrafamiliar, relacionada con necesidades de la población indígena Miskitos.	Transmitir que en la zona de Pavas se cuenta con población Misquita, que puede acceder a los servicios de la Plataforma.	El 22 de agosto se realizó actividad con una participación de 32 personas en total; entre ellas integrantes de fuerzas vivas de la localidad. Que el personal de la Plataforma tenga herramientas de referencia para el abordaje de casos que se puedan presentar, con el fin de facilitarles el acceso a la justicia, además de la divulgación de servicios disponibles en la Plataforma.
Charla informativa sobre los servicios de la Defensoría Social.	Divulgación de servicios que presta la Defensoría Social en la PISAV.	El 12 de septiembre se realizó actividad en la que participaron 10 personas funcionarias de la Plataforma.
4.3. Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima, sede La Unión		
Facilitación de charla informativa sobre el proceso de Pensiones Alimentarias.	Atender solicitud recibida de la Unidad Local de Desarrollo Social del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).	Charla informativa realizada el 8 de agosto, donde se explicó el proceso de pensión alimentaria; derechos, obligaciones y evacuación de consultas a aproximadamente 50 mujeres que se encuentran en programa "Modelo de Intervención", mismo que se dirige a familias en pobreza extrema.
Divulgación de servicios de la PISAV, en convivio dirigido a personas adultas mayores, en el marco de la celebración del Día Internacional de la Persona Adulta Mayor.	Brindar información sobre los servicios de la Plataforma y atención de consultas relacionadas con los derechos de la persona adulta mayor en procesos de violencia doméstica.	El 8 de octubre se facilitó material informativo y evacuaron consultas, por parte de personal del área administrativa y del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, en convivio organizado por la Red de Violencia Intrafamiliar donde participaron aproximadamente 100 personas adultas mayores.
Apertura de la Sala de lactancia.	Ofrecer a la persona usuaria y servidora judicial un espacio privado para atender labores que conlleva la lactancia materna.	Acondicionamiento de espacio privado, en el segundo piso del edificio.
Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima, sede San Joaquín de Flores:		
Facilitación de charla sobre Primeros Auxilios Psicológicos.	Brindar herramientas para abordar a personas usuarias e identificar cuando una persona está en crisis y requiere atención especializada.	El 19 de julio, personal de la OAPVD y de la Oficina de Trabajo Social y Psicología, brindaron charla 9 personas servidoras de la Plataforma.
Coordinación de charla con la Unidad de Acceso a la Justicia.	Sensibilizar al personal destacado en la Plataforma, en el marco del posible ingreso de persona juzgadora con discapacidad especial.	Se realizaron dos charlas informativas el 18 de julio, en las que participó el 100% del personal destacado en la Plataforma.
Conversatorio sobre el "Protocolo de Atención de	Exponer los flujogramas de proceso incluidos en el Protocolo para retomar procedimientos que se siguen al atender a personas usuarias	Implementación de mejoras en procedimientos que se ejecutan para una mejor articulación entre equipos interdisciplinarios en beneficio de la



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



Personas Usuarias” del Modelo PISAV	en la Plataforma-	persona usuaria, para evitar la revictimización.
Descripción	OBJETIVO	RESULTADOS
Audiencias masivas de seguimiento a medidas de protección.	Efectuar seguimiento por parte del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica a fin de verificar el cumplimiento de medidas de protección.	Se realizaron 9 audiencias, con una participación total de 87 personas.
Facilitación de charlas sobre “Pensión Alimentaría”.	Ofrecer a la persona usuaria información relacionada con “Pensión Alimentaria” y los servicios que se prestan en PISAV.	Por parte de Defensa Pública se ofrecieron 4 charlas informativas; 2 dirigidas a personas usuarias de la Clínica Jorge Volio y dos padres y madres de familia y persona funcionarias de la Escuela de Lorente, con una participación total de aproximadamente 69 personas. También se hizo referencia a los servicios que ofrece la PISAV en la localidad.
Conversatorio sobre los servicios que brinda PISAV.	Dar a conocer los servicios que se ofrecen en la PISAV a integrantes de las fuerzas vivas de la comunidad.	Por parte del personal de las diferentes oficinas adscritas a la Plataforma se dieron a conocer los servicios que ofrece cada una de las oficinas dentro de la Plataforma. Participaron

4.4. Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima, sede Siquirres:

Promoción de servicios de la PISAV.	Divulgar los servicios que ofrece la Plataforma en el cantón de Siquirres.	Grabación de material informativo por parte de Canal 21, Cable Caribe, relacionado con los servicios que ofrece cada una de las oficinas de la Plataforma en mesa redonda, en la que participó personal de las diferentes disciplinas, para transmitir próximamente.
		Participación en las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Reunión con personal de la Unidad de Trabajo Social de la CCSS, el 22 de febrero. • Publicación de nota informativa en red social de la Municipalidad de la localidad.
Conformación de Brigada de Emergencias y rotulación del edificio.	Conformar brigada de emergencias y rotular el edificio para la orientación de la persona funcionaria y usuaria ante la necesidad de la evacuación del edificio.	Integración de personal adscrito a las oficinas que integran la Plataforma, además de la confección de un protocolo para la evacuación del inmueble en casos de emergencia, mismo que cuenta con el visto bueno de la Unidad de Salud Ocupacional y capacitación impartida por personal de la Cruz Roja en Primeros Auxilios Básicos.
Coordinación con la	Realizar un acompañamiento al personal	Valoración y seguimiento a implementación de



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



Sección de Ambiente Laboral para la evaluación del "Proceso de Cambio".	judicial que integra la Plataforma, para orientarles en relación al tema de la comunicación e integración debido al cambio organizacional.	recomendaciones efectuadas que han permitido mejorar el ambiente laboral, articulación entre oficinas e involucramiento del personal en actividades que se organizan en la Plataforma ya sea a lo interno o dirigidas a personas usuarias.
---	--	--

V. Atención de casos por delito relativos a 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 sí mismo e instrumental, por medio del cual se da tutela efectiva de sus derechos, según el numeral 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.

5.1. Casos Ley de Penalización de Violencia contra la Mujer

Tabla N°2
 Detalle de los delitos de Ley de Penalización atendidos durante el 2019

Delitos “Ley de Penalización de Violencia contras las mujeres”	Programa de Atención	Programa de Protección
Maltrato	3.199	873
Incumplimiento de una medida protección	1.708	551
Ofensas a la Dignidad	1.190	92
Amenazas contra una Mujer	653	242
Tentativa de Femicidio	129	113
Limitación ejercicio derecho propiedad	59	4
Daño Patrimonial	51	6
Violación contra una Mujer	51	29
Obstaculización Acceso a la Justicia	47	4
Sustracción Patrimonial	28	7
Restricción a la Autodeterminación	25	7
Femicidio	22	9
Conductas Sexuales Abusivas	13	2
Fraude Simulación bienes susceptibles gananciales	10	1
Incumplimiento de deberes agravado	8	5
Restricción libertad de tránsito	3	1
Explotación económica de la Mujer	2	1
Total general	7.198	1.947

Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

Las cifras expuestas reflejan que, del total de casos entrados al Programa de Protección, el 26% están relacionados con delitos de la Ley de Penalización, mientras



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



que el 49%, corresponden al Programa de Atención. Del mismo modo, los ilícitos tipificados en la citada ley representan un 41% del total casos ingresados en el 2019. Asimismo, los delitos de mayor ingreso en ambos programas son el “maltrato” y el “Incumplimiento de medidas de protección”, ambos representan el 69% del total de casos ingresados, en delitos de Ley de Penalización, una tendencia ligeramente inferior que en años anteriores donde no ha sobrepasado del 75%.

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.

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

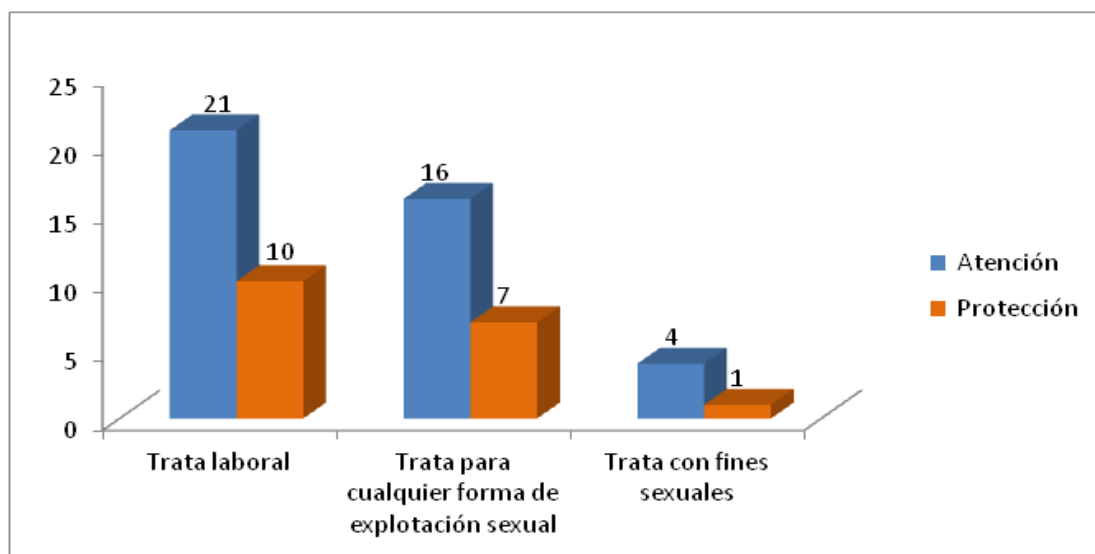


derechos dentro del proceso penal.

5.2. 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”, donde en el capítulo III inciso q) este despacho forma parte de la Coalición Nacional Contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (Conatt) , integrando la comisión de Atención , mientras que en el Capítulo V, artículo 20 inciso e) está incluida en equipo de respuesta rápida (ERI) que es un es un cuerpo especializado interinstitucional para la activación de medidas de atención primaria de las personas víctimas de la trata y sus dependientes y por último el capítulo VIII de dicha normativa titulado “ Atención y Protección a las Víctimas”, del artículo 36 al 51 establece responsabilidades específicas para la OAPVD. , cumple su labor de brindar atención y protección de esta población con un enfoque integral e interdisciplinario, con el fin de realizar una intervención oportuna que les permita a las víctimas recuperarse de la victimización sufrida.. Seguidamente se visualiza la cantidad de casos atendidos para este tipo penal.

Gráfico N°27
Oficina de Atención y Protección a la Víctima
Detalle de los Delitos de trata de persona atendidos durante el 2019



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

De conformidad con los datos anteriores en el 2019 ingresaron a esta oficina en ambos programas un total de 59 asuntos y es el ilícito de trata de personas con fines laborales el más recurrente, puesto que equivale al 51% en atención y el 56% en protección del total de casos ingresados para este tipo penal.

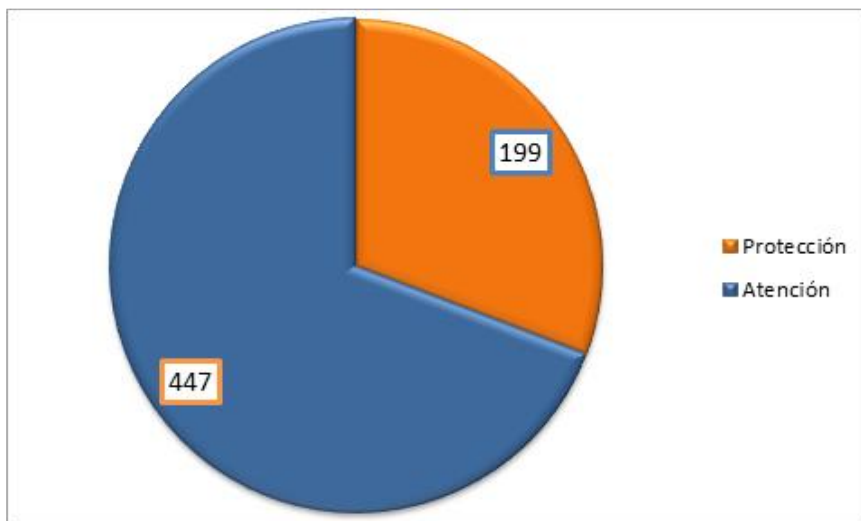
5.3. Casos atendidos personas adultas mayores

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 velen 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°28
Casos atendidos de personas adultas mayores



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

Estos datos reflejaron que personas atendidas el 7% era menor de edad, el 86% mayor de edad, el 3% era adulta mayor, y finalmente que el 3% se desconocía la edad que presentaban al momento de la atención. Asimismo, que del total de adultos



mayores atendidos el 69% se le brindaron los servicios de atención.

5.4. Población indígena

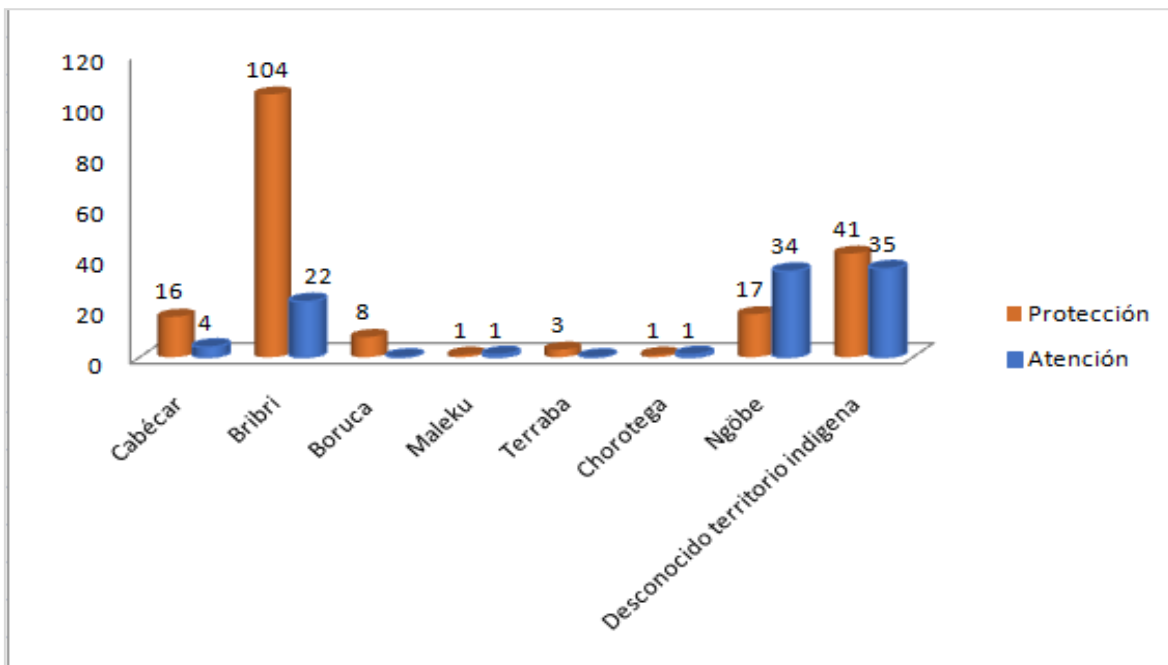
La atención brindada a la población indígena que efectúa la OAPVD se realiza mediante abordaje individual desde los programas de atención y protección, o en intervenciones grupales que se realizan en diversas giras.

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 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°29
Detalle de casos atendidos según población indígena



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2019

De conformidad con los registros estadísticos en el 2019 ingresaron a esta oficina en ambos programas un total de 288 casos y la población indígena representó alrededor



del 1% del total de casos ingresados procedentes de los territorios de Bribri, Ngöbe, Cabécar, Boruca, Maleku, Térraba, Chorotega y Ngöbe .

5.5. Acompañamientos víctimas de violencia sexual (Programa 72 horas)

La violencia sexual constituye un problema social y de salud pública que plantea desafíos teóricos y prácticos tanto a las instituciones como a la sociedad en su conjunto; 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; con el propósito primordial de enfrentar y mitigar los daños que se generan en las personas afectadas.

La atención de las víctimas de violencia sexual del Poder Judicial se ha propuesto como objetivo brindar una intervención integral, interdisciplinaria, efectiva y oportuna, a través de la conformación de los “Equipos respuesta rápida (ERR)”, que trabajan para proteger los derechos de estas personas, minimizar la victimización secundaria y optimizar acciones eficientes que propicien la investigación de este delito.



Uno de los integrantes de estos equipos es la OAPVD, que tiene a su cargo el acompañamiento, atención en crisis, contención, orientación y seguimiento psicosocial de las personas mayores de edad, víctimas de violación sexual.

Cuadro No. 12
Acompañamientos víctimas de violencia sexual (protocolo 72 horas)

Oficina	Femenino	Masculino	Total
Sede Central	90	5	95
Alajuela	23	3	26
Santa Cruz	21	1	22
Puntarenas	18	3	21
Cartago	19	0	19
Liberia	18	0	18
II Circuito Judicial de SJ	14	0	14
San Ramón	6	0	6
Limón	5	0	5
Guápiles	4	0	4
San Carlos	4	0	4
Heredia	4	0	4
Pavas modalidad PISAV	3	0	3
Siquirres modalidad PISAV	3	0	3
La Unión modalidad PISAV	1	0	1
Total	233	12	245

Fuente: elaboración propia

Los datos anteriores reflejan la labor realizada por los equipos de trabajo de esta oficina en la asistencia y acompañamiento a las víctimas de violencia sexual, que muestran la atención brindada a 245 personas en las distintas oficinas del país, observándose una mayor incidencia de casos atendidos en el Primer Circuito de San José con un 39%, Alajuela 11%, Santa Cruz y Puntarenas, ambas con 9% del total.



Del total de casos atendidos por la OAPVD, el 95% corresponde al género femenino y el 5% al masculino.

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

6.1. Participación de la OAPVD en procesos formativos internos y externos

Los procesos formativos lejos de ser una ventaja reservada únicamente para las personas funcionarias judiciales, se convierte en un compromiso para la OPAVD puesto que en la Ley 8720 en el artículo 6, inciso j), establece como un deber para este despacho:

“...J) Realizar, en el ámbito nacional, campañas permanentes sobre la difusión de los derechos de las víctimas y de los testigos...” (el resaltado no pertenece al original)

Con fundamento en lo anterior, la divulgación de la Ley 8720 se ha convertido en un tema medular en las acciones formativas que impulsa e imparte el talento humano profesional de la OAPVD, el cual se ha extendido a personas usuarias de los servicios como, por ejemplo, los talleres que se brindan a las mujeres que han sufrido violencia doméstica penalizada, los cuales se han convertido en un foro que promueve su desarrollo y crecimiento con el acompañamiento profesional de las distintas



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



disciplinas.

Por otra parte, la población que se beneficia de los aportes de la oficina en charlas y talleres también incluye personas funcionarias de otras instituciones, tales como, el Ministerio de Seguridad, Fuerza Pública, Ministerio de Educación Pública, Fiscalías, el INAMU, OIJ y comunidades en general; en este aspecto la OAPVD se hace presente en la formación y divulgación del conocimiento como lo dicta la ley.

Durante el 2019 se realizaron 249 actividades formativas en las cuales el personal de la oficina participó, en un doble rol, ya sea impartiendo o coordinando éstas. Según registros de este despacho, un total de 2.541 personas recibieron alguna actividad formativa en temas de interés.

En el siguiente cuadro se agrupan las actividades formativas de acuerdo con la modalidad impartida.

Cuadro N°13
Resumen de actividades formativas impartidas por OAPVD

Categoría	Cantidad	N° de personas
Taller	184	1.358
Charla	61	1.092
Cine-foro	3	91



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público – Poder Judicial
Costa Rica



Stand informativo	1	Indefinido
-------------------	---	------------

Fuente: Elaboración propia. Registros OAPVD

En el resumen se muestra el número de sesiones brindadas por el personal y la suma de las personas que estuvieron presentes, excepción del Stand informativo donde no es posible validar el número de personas que recibieron información por ser un evento masivo.

En cuanto a los talleres las 184 sesiones, incluyen 21 talleres de “Mujeres Transformando su Historia” en los cuales se organizan grupos de mujeres que desean participar y en cada sesión reciben diferentes conocimientos como reflexión y análisis respecto a la tipología de la Violencia doméstica y sus alcances, autoestima, comunicación asertiva, autocuidado, prevención de la violencia, toma de decisiones, proyecto de vida, medidas de protección y sororidad, entre otros. También se debe mencionar que se incluyen sesiones de crecimiento personal, género y violencia, Ley de Penalización, primeros auxilios psicológicos y recursos legales a víctimas de delito.



En el caso de las charlas, de las 61 que se observan en el cuadro, 38 corresponden a la Ley 8720 y servicios de la OAPVD, las otras implican temas como medidas de protección y autoprotección, medidas de seguridad para víctimas de violencia doméstica, informes técnicos, estrés laboral y autocuidado, empoderamiento, aspectos psicológicos al abordar una víctima de trata, abordaje de casos de 72 horas, además de otros.

El cine-foro es una herramienta metodológica que promueve el diálogo de las personas participantes por lo que se presta para abordar temas como “La mujer emprendedora” y “No estás sola Sara”.

Ciertamente las propuestas metodológicas que utilizan las personas funcionarias de la OAPVD generan una respuesta positiva en los participantes, debido a que por tratarse de equipos interdisciplinarios se abordan contenidos temáticos con una visión de integralidad pues concurren profesionales de varias disciplinas.

6.2. Acciones formativas recibidas por el talento humano de la OAPVD

El área de la formación del personal es uno de los puntos más importantes para la OAPVD, cada invitación a actividades formativas es analizada por la jefatura de forma que, el personal pueda adquirir el conocimiento, sin dejar de cumplir con el servicio



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



público de calidad.

Cada año se caracteriza por una amplia lista de acciones formativas, tanto a nivel técnico, (con el fin de mantener actualizadas las personas con sus funciones), como en un nivel de aprendizaje y crecimiento personal, (para un desarrollo integral de las competencias) en personas profesionales de la OAPVD. Por lo que puede decirse con toda certeza que históricamente la oficina ha velado por apoyar e impulsar la mejora en la actualización de conocimientos del personal, así como su calidad de vida.

Durante el año 2019, se recibieron un total de 59 actividades, que de igual forma incluyeron materia especializada y técnica para las diferentes disciplinas, pero también se consideraron temas como el autocuidado, habilidades blandas, calidad de vida, ética y valores y trabajo en equipo.



Cuadro 14
Participación del talento humano profesional y de apoyo en actividades formativas

Categoría	Cantidad	Número de horas	Número de personas
Capacitación	22	636	73
Charla	6	39	47
Cine foro	1	3	2
Conferencias	3	33	19
Congresos	1	8	2
Cursos	7	210	36
Foros	1	32	4
Seminarios	3	56	5
Inducción	5	10	42
Sesión de trabajo	1	8	1
Simposios	2	17	6
Taller	7	116	176
Total	59	1168	413

Fuente: elaboración propia, registros OAPVD

VII. Gestión de Proyectos

La Oficina de Atención y Protección a la Víctima ha venido trabajando en la consecución de proyectos estratégicos que son esenciales en el proceso de mejora continua que caracteriza a esta Oficina y en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional. Este esfuerzo se ha desarrollado en coordinación con la Dirección de Planificación del Poder Judicial, mediante la implementación de la Metodología de Administración de Proyectos. A continuación, se presenta una descripción de los logros obtenidos durante el año 2019 en cada uno de los proyectos:



7.1. PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS Y PROPUESTAS DE MEJORA A LA METODOLOGÍA DE TRABAJO DE LA OAPVD.

A. Objetivo general y logros obtenidos

El objetivo general del proyecto se enfoca en realizar una sistematización de los procesos, subprocesos y plantear propuestas de mejora a la metodología de trabajo de la OAPVD, mediante la revisión de instrumentos, elaboración de manuales de procedimientos, protocolos de abordaje de casos, protocolo de ayudas económicas y guía de inducción para el personal de nuevo ingreso, así como una guía para la persona facilitadora del proceso de inducción. A continuación, se detallan los logros obtenidos durante el año 2019.

- Se realizaron siete talleres de validación de los manuales de procedimientos, así como de los protocolos de abordaje de casos e instrumentos, en los cuales participaron las personas profesionales en Psicología, Derecho, Trabajo Social, Criminología, personal administrativo y técnico judicial.
- Se llevó a cabo la ejecución de un plan piloto en las sedes de San Carlos y Segundo Circuito Judicial de San José, para realizar pruebas sobre los instrumentos de trabajo que se utilizan día a día por parte del personal de la OAPVD en la atención y protección de las personas usuarias, tales como



entrevistas de valoraciones de riesgo, entrevista de revaloración, entrevista interdisciplinaria, seguimientos, entre otros. Lo anterior, por cuanto, los instrumentos aludidos fueron modificados con mejoras. Asimismo, se realizaron coordinaciones con la Dirección de Tecnología de la Información para incluir nuevos aportes realizados por el personal de las sedes piloto.

- Se desarrolló el protocolo de ayudas económicas el cual fue revisado por la coordinación administrativa de la OAPVD.
- Se desarrolló la guía de inducción para el personal de nuevo ingreso la cual fue revisada por la coordinación administrativa de la OAPVD.
- Se desarrolló la guía para la persona facilitadora del proceso de inducción del personal de nuevo ingreso, la cual fue revisada por la coordinación administrativa de la OAPVD.
- Los manuales de procedimientos y los protocolos de abordaje de casos fueron revisados en su totalidad por la jefatura de la OAPVD quien realizó observaciones, las cuales fueron examinadas y se ejecutaron las modificaciones correspondientes.

B. Mejoras propuestas

En cada uno de los documentos creados, se incluyeron mejoras en los procedimientos y metodología de abordaje de casos, las cuales se ejecutarán cuando los mismos estén implementados.



B.1. Entregables o productos

- **Manual de procedimientos del programa de Atención:** contiene la descripción del proceso del programa de Atención, con el detalle de cada una de las actividades con sus correspondientes pasos y el responsable de su ejecución. Asimismo, cada actividad cuenta con su respectivo diagrama de flujo.
- **Manual de procedimientos del programa de Protección:** contiene la descripción del proceso del programa de Protección, con el detalle de cada una de las actividades con sus correspondientes pasos y el responsable de su ejecución. Asimismo, cada actividad cuenta con su respectivo diagrama de flujo.
- **Manual de procedimientos del área administrativa:** contiene la descripción del proceso del Área Administrativa, con el detalle de cada una de las actividades con sus correspondientes pasos y el responsable de su ejecución. Asimismo, cada actividad cuenta con su respectivo diagrama de flujo.
- **Manual de procedimientos del personal técnico judicial:** contiene la descripción del proceso que lleva a cabo el personal técnico judicial, con el detalle de cada una de las actividades con sus correspondientes pasos y el responsable de su ejecución. Asimismo, cada actividad cuenta con su respectivo diagrama de flujo.



- **Protocolo de abordaje de casos del programa de Atención:** establece estrategias para realizar el abordaje a las personas usuarias, asimismo, incluye criterios mínimos a cumplir por parte del personal profesional en la ejecución de las actividades propias de cada disciplina.
- **Protocolo de abordaje de casos del programa de Protección:** establece estrategias para realizar el abordaje a las personas usuarias, asimismo, incluye criterios mínimos a cumplir por parte del personal profesional en la ejecución de las actividades propias de cada disciplina.
- **Protocolo de ayudas económicas:** establece lineamientos internos que regulan los procedimientos para otorgar las ayudas económicas y los gastos de protección requeridos por las personas usuarias que forman parte de los programas de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima.
- **Guía de inducción para el personal de nuevo ingreso:** contiene información básica que deben conocer las personas que realizan el proceso de pasantía en la OAPVD.
- **Guía para la persona facilitadora del proceso de inducción al personal de nuevo ingreso:** contiene la información básica que servirá de guía para las personas que se desempeñen como facilitadoras en el proceso de pasantía.

Todos estos documentos fueron entregados a la jefatura de la OAPVD el 20 de diciembre de 2019 para la correspondiente revisión.



C. Contribución del proyecto a la OAPVD

La ejecución de este proyecto se ha realizado mediante un proceso participativo en el que se ha involucrado al personal de todas las sedes de la OAPVD, lo cual ha permitido contar con mayores propuestas, ha generado mayor sinergia y unión de grupo, así como menor resistencia al cambio que conllevará una vez implementados los productos del proyecto. Entre los principales beneficios del proyecto se establecen los siguientes:

- Optimización y estandarizar los procesos de trabajo de la OAPVD.
- Definición de pasos y responsables de las actividades que realizan los integrantes del programa de Atención, programa de Protección, área administrativa y personal técnico judicial.
- Instrumentos de trabajo del programa de Atención, programa de Protección y Área Administrativa, revisados y actualizados.
- Consolidación de estrategias de abordaje de casos para el programa de Atención y programa de Protección.
- Consolidación de procedimiento y parámetros para el otorgamiento de ayudas económicas a las personas usuarias de la OAPVD.
- Fortalecimiento del proceso de pasantía o inducción para el personal de nuevo ingreso de la OAPVD.



- Mejoramiento de la calidad de los servicios que presta la OAPVD a las personas usuarias.

7.2. PROYECTO DE REGLAMENTO A LA LEY 8720

La experiencia basada en la aplicación de la Ley 8720 “Ley de Protección a Víctimas, Testigos y Demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal” y la evolución de la criminalidad, han generado la imperiosa necesidad de disponer de un reglamento específico, que sirva como herramienta jurídica para utilizar de manera complementaria a la citada ley. Lo anterior, con el fin de prevenir la materialización de riesgos operativos y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos del Programa 950.

En consecuencia, en la sesión N° 108- 2019 celebrada en fecha 12 de diciembre del 2019, el Consejo Superior aprobó la ejecución del proyecto estratégico denominado “Propuesta de Reglamento a la Ley 8720”, por lo que la jefatura de la OAPVD seleccionó al equipo de proyecto que lo ejecutará en el año 2020.

7.3. OTRAS ACCIONES EN MARCHA.



7.3.1. Implementación y Seguimiento de los Indicadores de Gestión de las Oficinas de Regiones de la OAPVD y Sede Central”.

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.

Conforme a los lineamientos anteriores, la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito continuó con la implementación de los indicadores de gestión como herramienta administrativa en las oficinas regionales de Guanacaste, Zona Sur, Zona Atlántica y Sede Central, de la misma manera se desarrollaron indicadores de gestión para las oficinas que laboran bajo la modalidad PISAV-OAPVD, siendo que se concluyó con su implementación a nivel nacional en todas las oficinas de la OAPVD durante el 2019, por lo que en su totalidad las oficinas disponen de indicadores de rendimiento estadístico e indicadores operacionales.

7.3.2. Iniciativas de Proyectos Estratégicos

Mediante acuerdo del Consejo Superior de sesión 84-19 celebrada el 26 de setiembre de 2019, artículo XLI, aprobó por resultar de interés institucional aprobar para el programa 950, permisos con goce de salario para el 2020, con el objetivo del desarrollo de los proyectos:



- Propuesta de Reforma a la Ley 8720 – OAPVD
- Propuesta de Reglamento a la Ley 8720 – OAPVD

Por lo cual, los mismos fueron incorporados dentro del portafolio de proyectos de Poder Judicial a cargo de la Unidad Estratégica de Portafolio de Proyectos Institucional de la Dirección de Planificación y actualmente se encuentra en desarrollo.

7.3.3. Aprobación de una nueva metodología estadística.

En coordinación y con la validación con la Subproceso de Estadística de la Dirección de Planificación y la Dirección de Tecnología de la información, se modificó las estadísticas de los programas de Atención y protección de la OAPVD, con la implementación de los Sistemas SIGMA y Agenda Cronos.

Se implementaron las gestiones interdisciplinarias en los sistemas de Escritorio Virtual y el Sistema de Gestión, para la recolección de variables como las valoraciones de riesgo, entrevistas iniciales, visitas domiciliarias y las tareas específicas por cada especialidad, entre otras.

De la misma manera, se cumplió con lo solicitado por parte de la Auditoría Judicial con la definición e implementación de las fases y estados en los sistemas informáticos, y se incorporó una segregación de los cierres administrativos, para



determinar de una manera más específica los servicios recibidos por las personas víctimas.

7.3.4. Evaluación del Desempeño.

Unos de los objetivos de la oficina es la implementación de metodología de la Evaluación del Desempeño, el cual es un proyecto de interés institucional por lo que se conformó un equipo de trabajo para incorporar a la OAPVD dentro del cronograma de trabajo de la Unidad de Gestión del Desempeño de la Dirección de Gestión Humana, siendo que se impartieron los Talleres de Sensibilización a todo el personal coordinador de las Oficinas Regionales y Sede Central. Para su implementación durante el segundo semestre del 2020.

7.3.5. Metodología de Atención programa de Atención

Se reestructuró la metodología de trabajo del programa de atención de las OAPVD, creando un modelo de abordaje integral para la atención de las personas víctimas, con equipos de trabajo interdisciplinarios, con el objetivo de determinar de una manera más efectiva el tipo de intervención requerida por parte de las personas usuarias a causa del hecho delictivo.

7.3.6. Banco de Buenas Prácticas



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



La jefatura de la OAPVD ha promovido la participación de este despacho en el “Concurso de Buenas Prácticas”, con el objetivo de inscribir en el banco institucional mejoras o iniciativas dirigidas al fortalecer o innovar el servicio público que se brinda.

El 2019 no fue la excepción y se participó con las siguientes iniciativas.

- 1) Asesoría legal telefónica.
- 2) Propuesta de plan de contingencia para garantizar la prestación de los servicios de la OAPVD en casos de emergencia.
- 3) Iniciativa Verde. Buena práctica propuesta para la sede regional de Guápiles.

Como se indicará en el documento, algunas recibieron certificados, mención honorífica y premios. Se adjunta como anexo a este informe una memoria donde se compilan todas las Buenas Prácticas con que cuenta este despacho, no solo para visibilizarlas y facilitar su consulta sino también para poder compartirlas a nivel institucional e interinstitucional con las redes de apoyo internas y externas que contribuyen día con día al logro de nuestros objetivos en beneficio de la población destinataria de la ley 8720.-



Fiscalía General de la República
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Ministerio Público - Poder Judicial
Costa Rica



ANEXO