

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

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020



AGOSTO 2021



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

TABLA DE CONTENIDOS

I. Presentación.....	5
II. Antecedentes.....	6
III. Gestión presupuestaria.....	8
3.1. Formulación presupuestaria.....	8
3.2. Análisis de la ejecución presupuestaria.....	9
3.3. Presupuesto aprobado al Centro Gestor 718 (OAPVD).....	12
A. Comportamiento histórico del presupuesto.....	12
B. Distribución presupuestaria.....	13
C. Distribución de recursos del Centro Gestor 718.....	14
C.1. Recursos para contratos y pago de servicios públicos.....	14
C.2. Recursos para bienes de inventario y vehículos nuevos.....	15
C.3. Recursos para la adquisición de equipo tecnológico.....	15
C.4. Recursos para la ejecución directa por parte de la OAPVD.....	15
C.4.1. Ayudas económicas y gastos de protección.....	15
C.4.2. Detalle mensual de ayudas económicas y gastos de protección.....	17
C.4.3. Detalle de ayudas económicas y gastos de protección por subpartida.....	17
C.4.4. Detalle de gastos por delito.....	18
C.4.5. Otros servicios y artículos específicos.....	20
IV. Balance de la gestión de los programas de atención y protección.....	21
4.1. Movimiento general de trabajo a nivel nacional.....	21
4.2. Casos entrados, terminados y circulante final por sede regional.....	25
4.3. Delitos de mayor ingreso por programa.....	30
4.4. Balance estadístico de poblaciones en condición de vulnerabilidad.....	34
4.4.1. Casos de Ley de Penalización y violencia contra las mujeres.....	35
4.4.2. Casos Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes.....	36
4.4.3. Casos atendidos personas adultas mayores.....	37
4.4.4. Población indígena.....	38



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

4.4.5. Población con discapacidad	40
4.4.6. Población privada de libertad.....	41
4.5. Resultados de la gestión del área de resoluciones.....	41
V. Dinámica de los servicios brindados por la OAPVD.....	45
5.1. Intervenciones realizadas por las personas profesionales por disciplina.....	45
5.2. Modalidad de asesorías legales telefónicas.....	47
5.3. Estudios de seguridad.....	48
5.4. Elaboración de informes técnicos y breves.....	50
5.4.1. Informes técnicos.....	50
5.4.2. Informes breves.....	52
5.5. Acompañamientos de diligencias judiciales.....	53
5.6. Modalidad de atención en la oficina del Primer Circuito Judicial de San José.....	54
5.7. Oficina de Atención y Protección a la Víctima de delito modalidad PISAV (Plataforma integrada de servicios de atención a víctimas.....	55
5.8. Acompañamientos a víctimas de violencia sexual.....	57
VI. Proyección de la oficina y su impacto en el mejoramiento del servicio público y gestión institucional.....	59
6.1. Participación de la OAPVD en procesos formativos internos y externos.....	59
6.2. Acciones formativas recibidas por el Talento Humano de la OAPVD.....	61
VII. Gestión de Proyectos.....	63
7.1. Proyecto de sistematización de experiencias y propuestas de mejora a la metodología de trabajo de la OAPVD.....	63
A. Objetivo General y logros obtenidos.....	63
B. Mejores propuestas.....	64
C. Entregables o productos.....	64
D. Contribución del proyecto a la OAPVD.....	65
7.2. Proyecto de Reglamento a la Ley 8720.....	66
7.3. Proyecto de Reforma a la Ley 8720.....	67
7.4. Evaluación del desempeño.....	69



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020

	7.5. Implementación y seguimiento a los indicadores de gestión de las oficinas regionales y sede central.....	69
	7.6. Sistemas informáticos y nuevos procedimientos en la OAPVD.....	70
	7.7. Lineamientos de trabajo suscritos.....	72
	7.7.1. OAPVD – ACONVIVIR.....	72
	7.7.2. OAPVD – Casa de los Derechos Municipalidad de Desamparados.....	73



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

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 ley, se encuentra 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.

Es por ello que, sus actuaciones deben de ser de conocimiento público y estar sujetas a la evaluación ciudadana, mediante ejercicios de transparencia y rendición de cuentas que 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.

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.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

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.

En el siguiente cuadro se proyecta el crecimiento que ha tenido el despacho a partir del proceso de fortalecimiento citado anteriormente y que ha permitido ampliar la cobertura de la OAPVD, conformando equipos técnicos evaluadores completos, tal como lo exige la normativa, en las principales cabeceras de provincia o en los circuitos judiciales de mayor afluencia de personas usuarias.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Cuadro N° 1
Histórico Talento Humano
Detalle anual
2009-2020

Año	Talento Humano
2009	22 plazas
2010	95 plazas
2014	127 plazas
2015	146 plazas
2016	156 plazas
2017	164 plazas
2018	164 plazas
2019	168 plazas
2020	168 plazas

Fuente: Creación Propia OAPVD 2019

Pese a lo anterior, esta no ha sido la única estrategia para extender los servicios de atención y protección, ya que también se recurre a la programación de giras, en aquellos lugares periféricos que están a una distancia mayor de los tribunales de justicia; en estos casos la oficina ha establecido coordinaciones con las administraciones regionales o las fiscalías de las localidades para que se habilite un espacio físico en el que se atienda a la persona usuaria con la privacidad requerida.

Por consiguiente, ante la necesidad de brindar un servicio público garante de los derechos de las personas usuarias víctimas de delito y como resultado del proceso de fortalecimiento de este despacho, a partir de la promulgación de la Ley 8720; al 2020 se ha logrado integrar un equipo conformado por 168 puestos de trabajo que cubren todo el territorio nacional.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020

III. Gestión Financiera Presupuestaria

3.1. Formulación presupuestaria

La Oficina de Atención y Protección a Víctimas (centro gestor 718) y la Unidad de Protección a Víctimas (centro gestor 1106) componen el Programa Presupuestario 950 denominado **“Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos”** ambas oficinas formulan y ejecutan el recurso económico desde cada una de sus áreas administrativa. No obstante, existe una comunicación directa entre ambos despachos justamente 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:

Cuadro No. 2
Programa 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos”
Histórico de Formulación y Ejecución Presupuestaria
2012-2020

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%
2020	9.750.429.416,00	9.202.879.114,47	94%

Fuente: Sistema SIGA PJ



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

3.2. Análisis de la ejecución presupuestaria 2020

Con la finalidad de facilitar el cumplimiento del principio presupuestario de especialidad cuantitativa y cualitativa e identificar con claridad los bienes y servicios adquiridos, 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.

En 2020 al programa presupuestario le fue aprobado inicialmente ¢9.920.519.000,00 luego de varias modificaciones presupuestarias externas y cedidos para atención de necesidades derivadas de la pandemia por Covid 19, el presupuesto quedó en ¢9.750.429.416,00 del cual con mucho esfuerzo logró ejecutar el 94%.

Seguidamente, se presenta resumen de la liquidación presupuestaria con cierre al 31 de diciembre 2020 la cual expone el porcentaje de ejecución presupuestaria por partida.

**Cuadro No. 3
Programa 950 "Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos"
Ejecución presupuestaria al 31 de diciembre 2020**

Programa	Concepto	Presupuesto Inicial	Presupuesto Actual	Comprometido	Devengado	Pagado	Disponible Presupuestario	Disponible Provisional	Porcentaje Ejecución
Programa: 950	Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos	9,920,519,000.00	9,750,429,416.00	88,792,211.06	9,202,879,114.47	8,876,795,792.44	458,758,090.47	458,758,090.47	94%
Partida: 0	Remuneraciones	8,331,186,000.00	8,190,881,058.00	0.00	7,901,869,231.83	7,797,984,637.26	289,011,826.17	289,011,826.17	96%
Partida: 1	Servicios	850,012,000.00	843,076,664.00	33,205,200.49	685,598,377.44	624,553,948.74	124,273,086.07	124,273,086.07	81%
Partida: 2	Materiales y Suministros	166,839,000.00	160,118,500.00	14,825,007.66	132,740,106.30	129,495,289.64	12,553,386.04	12,553,386.04	83%
Partida: 5	Bienes Duraderos	345,657,000.00	342,040,924.00	490,694.91	322,390,006.45	168,677,270.38	19,160,222.64	19,160,222.64	94%
Partida: 6	Transferencias Corrientes	118,675,000.00	118,097,067.00	0.00	104,337,497.45	100,140,751.42	13,759,569.55	13,759,569.55	88%
Partida: 7	Transferencias de Capital	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0%
Partida: 9	Cuentas Especiales	108,150,000.00	96,215,203.00	40,271,308.00	55,943,895.00	55,943,895.00	0.00	0.00	58%

Fuente: Sistema SIGA PJ – Liquidación Presupuestaria



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

Del contenido presupuestario aprobado para la partida cero de remuneraciones ¢ 8.190.881.058,00 se devengaron ¢7.901.869.231,83 es decir; un 96% el cual se utilizó para cancelar sueldos fijos, disponibilidad laboral, décimo tercer mes, salario escolar, tiempo extraordinario, entre otros, para personal de la OAPVD y UPROV, a continuación, se detalla por línea el contenido asignado y el monto utilizado.

**Cuadro No. 4
Programa 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos”
Detalle del Devengado en la “Partida de Remuneraciones”
Presupuesto 2020**

Concepto		Presupuesto Actual	Devengado
Sub partida	Remuneraciones	8,190,881,058.00	7,901,869,231.83
00101	Sueldos para cargos fijos	2,253,303,039.00	2,166,013,902.76
00103	Servicios especiales	24,626,400.00	22,980,327.56
00105	Suplencias	120,912,199.00	118,815,745.30
00201	Tiempo extraordinario	129,477,023.00	116,000,335.57
00202	Recargo de funciones	315,601.00	0.00
00203	Disponibilidad laboral	80,981,707.00	74,927,881.02
00204	Compensación de vacaciones	1,132,047.00	868,654.35
00301	Retribución por años servidos	632,197,460.00	618,158,412.98
00302	Restricción al ejercicio liberal de la profesión	840,719,259.00	820,782,041.94
00303	Decimotercer mes	500,630,019.00	482,099,096.54
00304	Salario escolar	474,095,164.00	447,534,038.33
00399	Otros incentivos salariales	1,316,168,582.00	1,276,669,616.95
00401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	552,174,822.00	535,570,800.58
00405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	29,847,288.00	28,949,773.05
00502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	109,541,863.00	107,201,837.76
00503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	159,083,726.00	153,536,884.54
00504	Contribución Patronal a otros fondos administrados por entes públicos	857,214,102.00	834,255,843.20
00505	Contribución Patronal a otros fondos administrados por entes privados	108,460,757.00	97,504,039.40

Fuente: Sistema SIGA PJ – Liquidación Presupuestaria



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

En la partida uno de servicios se devengaron $\text{¢} 685.598.377,44$ lo que representa un 81% de ejecución, dicha partida permite cubrir lo referente arriendo de edificios, 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.

Asimismo, en la partida de servicios se cargaron facturas relacionadas con mantenimiento de vehículos, servicio de GPS, troncalizado (radios), mantenimiento de aires acondicionados, actividades de capacitación, viáticos a funcionarios y funcionarias, 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 servicio de traslado de menaje.

En cuanto al disponible que se refleja en la partida de servicios se generó por una baja en el consumo de corriente eléctrica, producto de la pandemia la institución promovió el teletrabajo y ello trajo consigo una baja en el cobro de servicios públicos. Asimismo, disminuyó el cobro de viáticos por parte de los funcionarios y funcionarias ya que debido al confinamiento la cantidad de giras y salidas se vieron reducidas.

Para la partida dos relativa a materiales y suministros se ejecutó el 83% del total aprobado, es decir un devengado de $\text{¢} 132.740.106,30$, lo que permitió gestionar la compra de diversos repuestos para vehículos y otro tipo de equipo, fue por medio de dicha partida que fue posible brindar apoyo a las personas usuarias de escasos recursos con comestibles y vestido, además de cancelar el pago de combustible, tintas, pinturas y diluyentes, chalecos antibalas, tanto para la UPROV como para la OAPVD.

En la partida 5 correspondiente a “Bienes Duraderos”, se devengó $\text{¢} 322.390.006,45$ lo que representa un 94%. En 2020 fue posible la compra de nuevos vehículos para la OAPVD y sustitución de carros para la UPROV, además se adquirió nuevo equipo de comunicación, computo, así como nuevo mobiliario y varios equipos de oficina.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

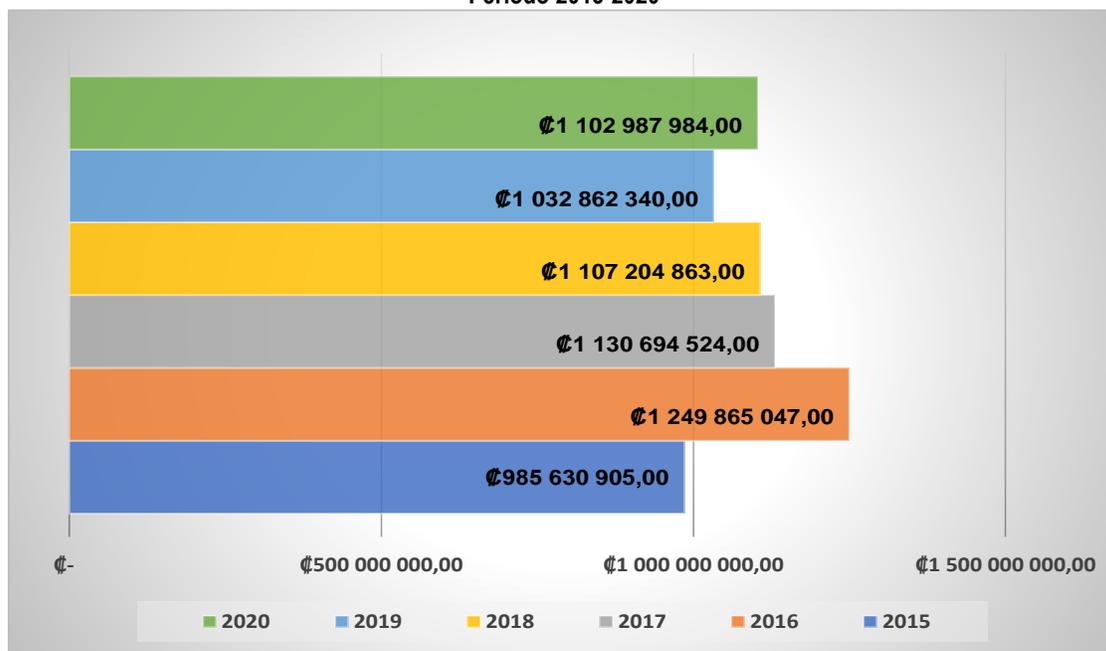
Para las partidas 6 se logró una ejecución mayor al 88%. Mientras que en la partida 9 se alcanzó un 58%, esta última partida es considerada imprevisible ya que el gasto depende de las necesidades de las personas usuarias que acuden a solicitar el servicio; en 2020 por la particularidad del periodo y debido al confinamiento derivado de la pandemia la presencialidad de personas usuarias fue menor.

3.3. Presupuesto aprobado al Centro Gestor 718 (OAPVD)

A. Comportamiento Histórico de Presupuesto Centro Gestor 718

En 2020 específicamente al Centro Gestor 718 (Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito), le fue aprobado $\text{¢}1.102.987.984,00$ el contenido aumentó en $\text{¢}70.125.644,00$ respecto lo aprobado en 2019, parte del aumento se dio al incremento en la partida de adquisición de vehículos.

Gráfico No. 1
Historial presupuestario
Centro Gestor 718
Período 2015-2020



Fuente: Creación Propia OAPVD



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

B. Distribución Presupuestaria

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	757.478.977,00	68%
2	Materiales y Suministros	62.095.830,00	6%
5	Bienes Duraderos	164.738.177,00	15%
6	Transferencias Corrientes	118.675.000,00	11%
	Total	1.102.987.984,00	

Fuente: SIGA PJ

Servicios (partida 1): En esta 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, mantenimiento de vehículos, servicio de GPS etc. Importante aclarar que dentro del presupuesto 2020 se aprobó en las subpartidas 10101 de alquiler de edificios y locales ¢459.776.128,00 es decir el 42% del total el presupuesto aprobado.

Materiales y Suministros(partida 2): se incorporaron los recursos a fin de cancelar 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 compras de vehículos, así como la compra de equipo tecnológico, mobiliario, aire acondicionado, sillas para cuartos de lactancia, hornos de microondas, plantillas, entre otros.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Transferencias Corrientes (partida 6): se formularon los recursos relacionados 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 del Centro Gestor 718

Anualmente tras el ingreso del presupuesto, en apego a los lineamientos 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.

La siguiente tabla detalla la distribución de montos según cada centro gestor:

Tabla No.1
Detalle presupuestario por partida
Centro Gestor 718

Contratos y pago de Servicios Públicos	₡	467,342,919.07
Bienes de Inventario y vehículos nuevos	₡	116,681,378.00
Recursos tecnológico mayor y menor	₡	47,603,833.00
Recursos para ejecución directa de la OAPVD	₡	471,359,853.93
Total	₡	1,102,987,984.00

Fuente: SIGA PJ

C.1. Recursos para contratos y pago de servicios públicos

Para el 2020, la OPAVD, formuló en la partida de alquiler de edificios ₡459.776.128,00 de los recursos aprobados se devengaron en contratos vigentes ₡339.754.948,73 mientras que el monto de ₡115.000.000,00 fueron cedidos a la institución para cubrir otras necesidades esto en vista de que la actual política de la organización de limitar el arriendo de nuevos locales. Al finalizar el período en estudio la OAPVD contaba con siete contratos por alquiler en las zonas de: San José (Sede Central), Cartago,



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

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.

Además del traslado de recursos para contratos de alquiler Macroproceso de Financiero Contable tomó para ejecución directa lo referente al pago de servicios públicos devengando ₡90.240.737,98 servicio de vigilancia en este caso se gestionaron facturas por ₡71,013,875.63 y fueron devengados ₡67,073,165.74, mientras que en limpieza se gestionaron ₡27.280.719,46 y devengaron ₡25.646 054,61. Se pagó el contrato de servicio de GPS por ₡3.261.987.37, servicio de troncalizado por ₡1,209,972.00.

C.2 Recursos para bienes de inventario y vehículos nuevos

Al Departamento de Proveeduría se trasladaron para adquirir nuevos vehículos ₡109.386.630,00 lográndose la compra de cinco automotores. Asimismo, dicho departamento utilizó ₡7.294.748,00 para bienes de inventario.

C.3 Recursos para adquisición de equipo tecnológico

Con la finalidad de ejecutar compras institucionales de manera efectiva se trasladaron ₡47.603.833,00 a Tecnología de la Información lo que permitió gestionar compra de equipo de cómputo, multifuncionales, ups, teléfonos inalámbricos entre otros.

C.4 Recursos para ejecución directa por parte de la OAPVD

Una vez realizado el traslado a los diferentes centros gestores a este despacho le correspondió ejecutar de forma directa un monto de ₡471,359,853.93. De seguido se expone brevemente la utilización de dichos recursos:

C.4.1. Ayudas económicas y gastos por protección

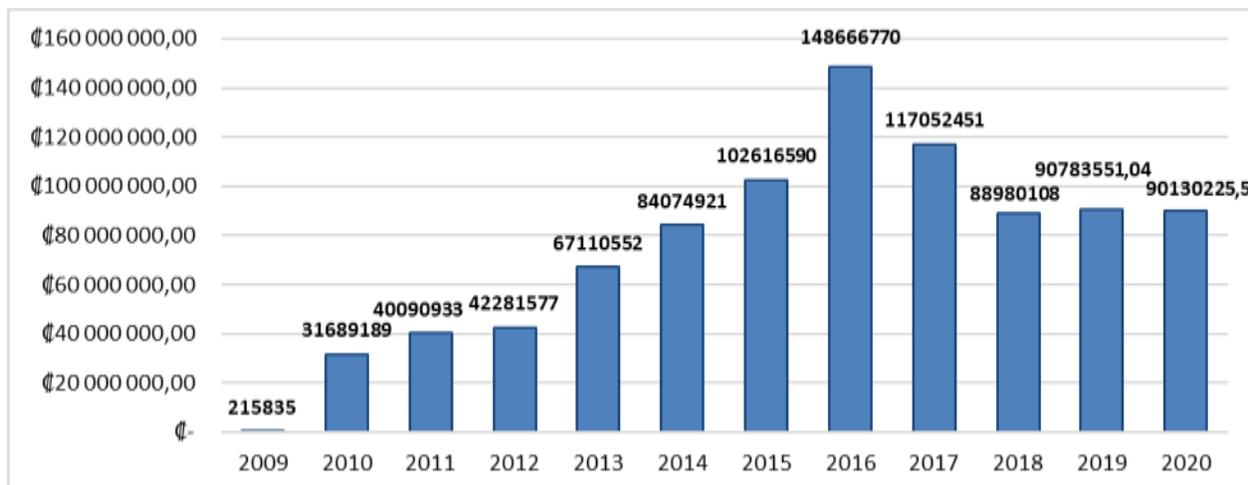
La Ley 8720, define en el artículo 1 su objetivo: “*proteger los derechos de las víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes en el proceso penal, así como regular las medidas de protección extraprocesales y su procedimiento*”, además las reglas de Brasilia y Guías de Santiago, señalan la importancia de la protección,



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

es por ello que amparados en dicha legislación la OAPVD formula dentro del presupuesto el contenido en varias sub partidas a fin de tramitar las denominadas ayudas económicas y gastos por protección para las víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en la ley, 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 y salvaguardar su vida e integridad física y la de su familia.

Gráfico No. 2
Histórico pago de ayudas económicas y gastos por protección
2009- 2020



Fuente: Creación propia OAPVD

El gráfico anterior permite conocer que para el 2020 el monto cancelado en tema de ayudas económicas y gastos de protección disminuyó en $\phi 653.325,54$ respecto el 2019, pasando del consumo de $\phi 90,783,551.04$ a $\phi 90,130,225.50$, como lo hemos venido citando anteriormente la pandemia y el confinamiento redujeron la presencialidad de las personas usuarias.

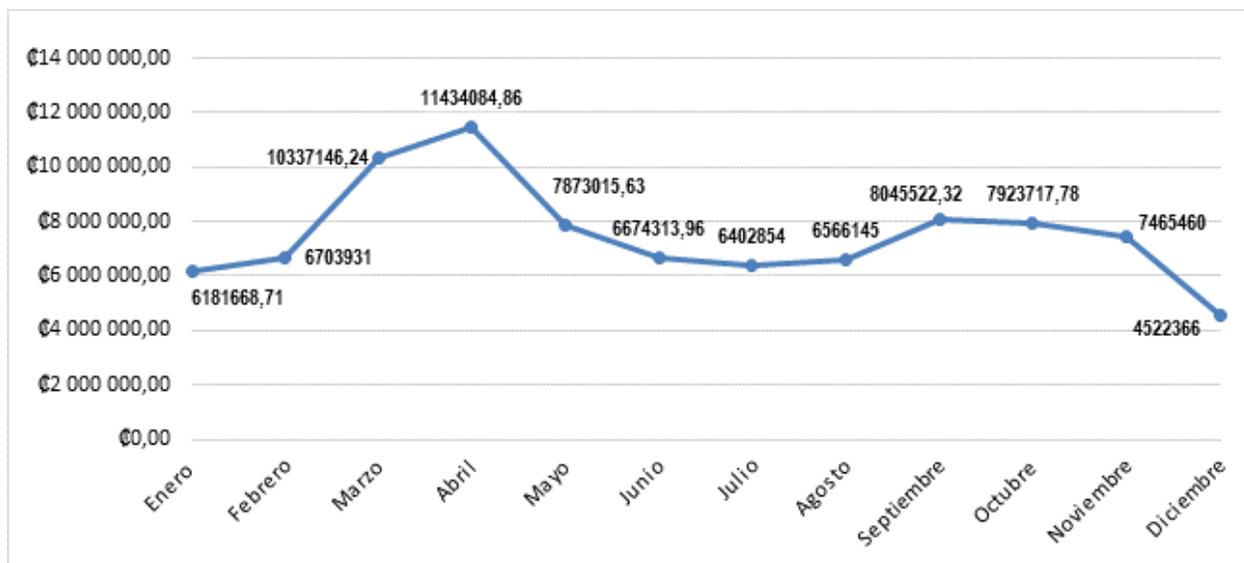
C.4.2. Detalle de Mensual de Ayudas Económicas y Gastos de Protección

Con a la finalidad de exponer el gasto mensual se presenta gráfico que permite conocer el consumo de ayudas económicas del periodo en estudio, lográndose visualizar que el mayor consumo para el 2020 se dio en los meses de marzo y abril 2020.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Gráfico No. 3
Detalle de ayudas económicas y gastos de protección
Detalle por mes



Fuente: Creación Propia OAPVD

C.4.3. Detalle de ayudas económica y gastos de protección por sub partida.

De seguido se describen las sub partidas y los montos utilizados en 2020 para el pago de ayudas económicas y gastos de protección, al igual que en años anteriores el mayor consumo se dio en la sub partida 10502 misma que permite pago de hospedaje, desayuno, almuerzo, cena, alquiler de vivienda. Seguida del a 20203 de alimentos y bebidas y por medio de la que se adquieren víveres y la 10304 para cubrir el traslado de menaje.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

**Cuadro No. 6
Detalle de Ayudas Económicas por Sub partida**

Sub partida	Detalle	Monto
1.05.02	Viáticos dentro del país	₴ 65,175,912.64
2.02.03	Alimentos y bebidas	₴ 12,260,742.22
1.03.04	Transporte de bienes	₴ 10,150,300.00
2.99.05	Útiles y materiales de limpieza	₴ 1,267,958.10
2.99.04	Textiles y vestuario	₴ 559,440.36
2.01.02	Productos farmacéuticos y medicinales	₴ 243,638.80
2.99.99	Otros útiles, materiales y suministros diversos	₴ 179,879.55
2.99.02	Útiles y materiales médico, hospitalario y de investigación	₴ 62,149.96
1.04.01	Servicios médicos y de laboratorio	₴ 57,200.00
1.05.01	Transporte dentro del país	₴ 55,185.00
1.99.99	Otros servicios no especificados	₴ 50,000.00
2.01.01	Combustibles y lubricantes	₴ 25,425.00
2.99.03	Productos de papel, cartón e impresos	₴ 11,355.00
2.99.01	Útiles y materiales de oficina y cómputo	₴ 10,049.88
2.01.99	Otros productos químicos y conexos	₴ 7,580.00
1.04.06	Servicios generales	₴ 6,181.00
2.99.06	Útiles y materiales de resguardo y seguridad	₴ 3,299.99
2.02.04	Alimentos para animales	₴ 3,213.00
2.99.07	Útiles y materiales de cocina y comedor	₴ 715.00
Total		₴90,130,225.50

Fuente: Elaboración propia OAPVD

C.4.4. Detalle de gasto por delito

En virtud de que la OAPVD ejecuta fondos públicos a través del programa presupuestario 950, se han implementado mecanismos de control con el fin de identificar los delitos que generan un mayor consumo de recursos económicos. Por ese motivo, se presenta el siguiente cuadro que detalla el monto de las ayudas económicas y gastos de protección, en aquellos delitos de mayor relevancia estadística.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

**Cuadro No. 7
Detalle de consumo en ayudas económicas y gastos de protección
Clasificación por Delito**

Delito	Monto
Maltrato	₡ 17 721 401,47
Amenazas agravadas	₡ 11 159 121,81
Incumplimiento de medidas de Protección	₡ 6 288 496,76
Agresión con arma	₡ 5 433 947,00
Desobediencia	₡ 4 170 770,53
Privación de libertad	₡ 3 248 184,00
Extorsión	₡ 3 107 175,26
Extorsión simple	₡ 2 652 994,78
Violación	₡ 2 273 048,48
Homicidio calificado	₡ 2 200 714,00
Tentativa de homicidio	₡ 2 090 623,78
Amenazas agravadas, agresión y violación de domicilio	₡ 1 942 972,86
Trata de personas	₡ 1 914 973,00
Amenazas contra una mujer	₡ 1 789 912,97
Amenazas	₡ 1 740 354,28
Homicidio	₡ 1 447 959,00
Accionamiento de arma	₡ 1 301 242,00
Tráfico ilícito de personas	₡ 1 294 520,00
Daños	₡ 1 259 100,00
Coacción	₡ 1 258 875,00
Abusos sexuales contra personas menores de edad	₡ 1 251 600,00
Violación contra una mujer	₡ 1 081 815,00
Privación de libertad sin ánimo de lucro	₡ 1 047 424,00
Homicidio simple	₡ 1 030 283,00

Observación. Se incluyen en el cuadro las ayudas económicas y gastos de protección cuyos delitos exceden un monto superior al 1.000.000 de colones.

Fuente: Área Administrativa, OAPVD. 2020.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

De los datos obtenidos del cuadro anterior, se observa que el Maltrato que corresponde a uno de los delitos de Ley de Penalización fue el que generó el mayor gasto económico, cuyo monto asciende a ¢ 17.721.401,47, seguido por Amenazas agravadas, mediante el cual se tramitaron gastos por ¢ 11.159.121,81. Posteriormente destacan el Incumplimiento de medidas de protección y la Agresión con arma, con montos que suman ¢ 6.288.496,76 y ¢ 5.433.947,00; respectivamente.

C.4.5. Otros servicios y artículos específicos

La Oficina de Atención y Protección a la Víctimas igualmente gestionó compras y pago servicios que contribuyen a labor del despacho y al servicio público que se brinda. Seguidamente se presenta un resumen con el dato de los montos más significativos.

- ✓ Compra e instalación de aires acondicionados para la OAPVD de Puntarenas y OAPVD de Sarapiquí con un costo de ¢4.400.149,69 y carga a la subpartida 50104. Asimismo, se gestionó en esa subpartida la compra de 6 sillones de terapia por ¢635.000,00.
- ✓ 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 ¢ 2.599.000,00
- ✓ Actividades de capacitación: dentro de las capacitaciones contratadas en 2020 podemos citar: curso de reclutamiento y selección según reforma procesal laboral, taller de autocuidado denominado Herramientas para el bienestar emocional, mental y físico a nivel individual y de equipo, principios de contratación administrativa, entre otros; con un pago de ¢2.776.961.30 en la subpartida 10701 de actividades de capacitación.
- ✓ 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 ¢1.282.409,88 con cargo a la subpartida 29904.
- ✓ A fin de brindar mantener en adecuado estado la flota vehicular de la OAPVD (25 unidades) se



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

tramitó mantenimiento de los automotores con cargo a la sub partida 10805 la suma de ¢8.438.698,20 mientras que en repuestos (sub partida 20402) se cancelaron ¢6.021.883,30.

- ✓ Compra de cámaras de vigilancia: se dio la compra de 3 cámaras de vigilancia Tipo Domo, las cuales se instalaron en el local de la Sede Central. El costo fue de ¢2.138.879,82 con cargo a la 50103 Equipo de Comunicación.

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

Este apartado comprende la gestión estadística de los equipos conformados para la atención de víctimas, testigos y otros intervinientes en el proceso penal para ambos programas, conforme a los datos suministrados por los principales sistemas de tecnología de la información, como lo son, el “Sistema costarricense de gestión despachos judiciales” y el “Escritorio virtual”. Además, se detallan 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 2020.

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 con respecto a la cantidad de casos ingresados, casos terminados, circulante activo, delitos de mayor ingreso, entre otras variables.

Durante el 2020 ingresaron a la OAPVD un total de 16.896 casos, de los cuales 10.136 corresponden al Programa de Atención lo que equivale a un 60%, mientras que en el Programa de Protección entraron 6.760, que representa el 40%. Al realizar un análisis de los datos estadísticos se aprecia que en ambos programas presentaron un decrecimiento del 11% y del 35% respectivamente en ingresos de casos, con respecto al 2019.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

En general la disminución de casos pudo obedecer, en primer lugar, al impacto de la emergencia nacional sanitaria como consecuencia del Covid-19, debido a que, a partir del mes de marzo de 2020, se implementaron medidas sanitarias dentro las cuales se presentaron períodos de confinamiento en el que se restringió el libre tránsito con algunas excepciones y pese a que esta oficina no suspendió labores porque siempre dispuso de personal disponible para la atención los casos (servicio continuo las 24 horas los 7 días de la semana), por un tema de prevención por parte de las personas usuarias y otros factores externos a esta oficina contribuyó a que el ingreso de casos disminuyera.

En el caso del Programa de Atención además de lo indicado en el párrafo anterior, debe tomarse en cuenta que, en el mes de octubre de 2019 se implementó una nueva metodología para el registro de casos a nivel estadístico, razón por la que se previó que algunas variables tenderían a la baja y su impacto se reflejaría en el 2020.

Lo anterior, específicamente en cuanto a la cantidad de casos entrados y los expedientes activos (denominado circulante), debido a que se instauró la unificación de expedientes de las tres disciplinas que conforman este programa, en uno solo, por persona usuaria, en cada proceso penal en los que intervenga, con el objetivo de visualizar y comprender de una mejor manera la realidad vivida por parte de las personas destinatarias de la ley, como resultado del daño sufrido por el delito cometido en su perjuicio.

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 estos pueden desistir de su participación en cualquier momento sin que se pueda influir de forma coercitiva para mantener los casos abiertos.

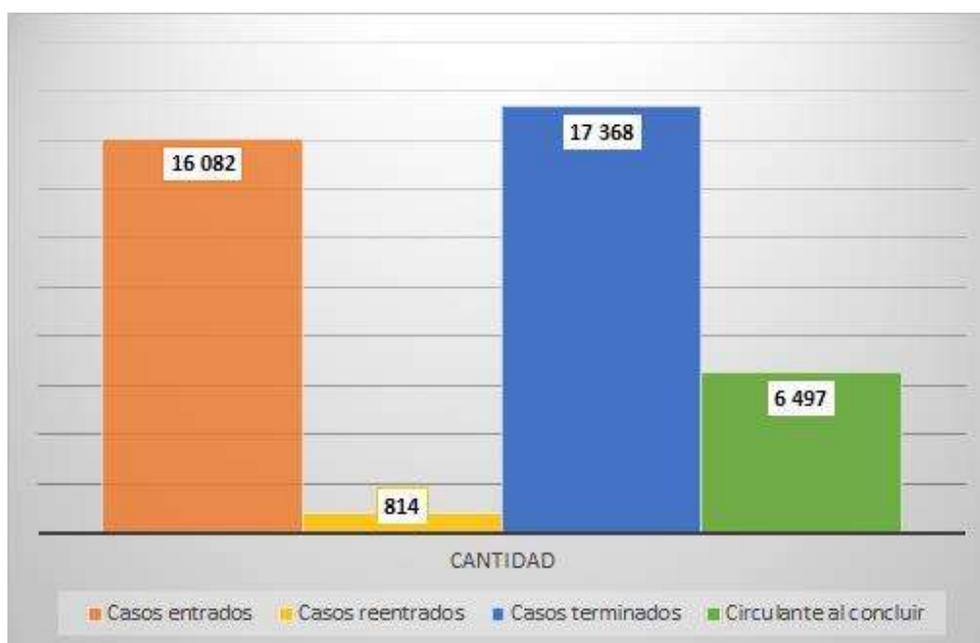
En el caso del Programa de atención los motivos de cierre son variados y tienen que ver con el cumplimiento de la intervención profesional, finalización del proceso penal que dio origen a su inclusión en el programa o por voluntad de la persona usuaria. En el Programa de protección, el archivo de expedientes está relacionado con las causales que establece la Ley 8720 en su artículo 12 inciso d).



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Los resultados del movimiento de las variables anteriores para ambos programas se exponen en el siguiente cuadro:

Gráfico N°4
Oficina de Atención y Protección a la Víctima
Casos ingresados, reentrados, cerrados y circulante al concluir durante el 2020 en ambos programas



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

En lo que respecta a casos terminados, se concluyeron 17.368 expedientes, de los cuales el 60.4% se gestionó desde el programa de Atención, mientras que un 39.6% en Protección. Lo que permite visualizar un decrecimiento porcentual del 29% en comparación con el 2019. En cuanto a la variable denominada “circulante”, (casos activos), el despacho finalizó el 2020 con 6.497, de los cuales, el 77% se encuentra en el Programa de atención y el 23% en Protección.

De seguido, se muestran dichos resultados por programa.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Gráfico N°5
Oficina de Atención y Protección a la Víctima
Caso ingresado, cerrado y circulante al concluir durante el 2020 en el programa de Protección



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

Del cuadro anterior se observa que en este programa las variables casos entrados y casos terminados mantuvieron un comportamiento cuantitativo similar en el 2019, para finalizar el año con un circulante de 1470 asuntos en trámite.

Gráfico N° 6
Caso ingresado, cerrado y circulante al concluir durante el 2020
Programa de Atención



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020



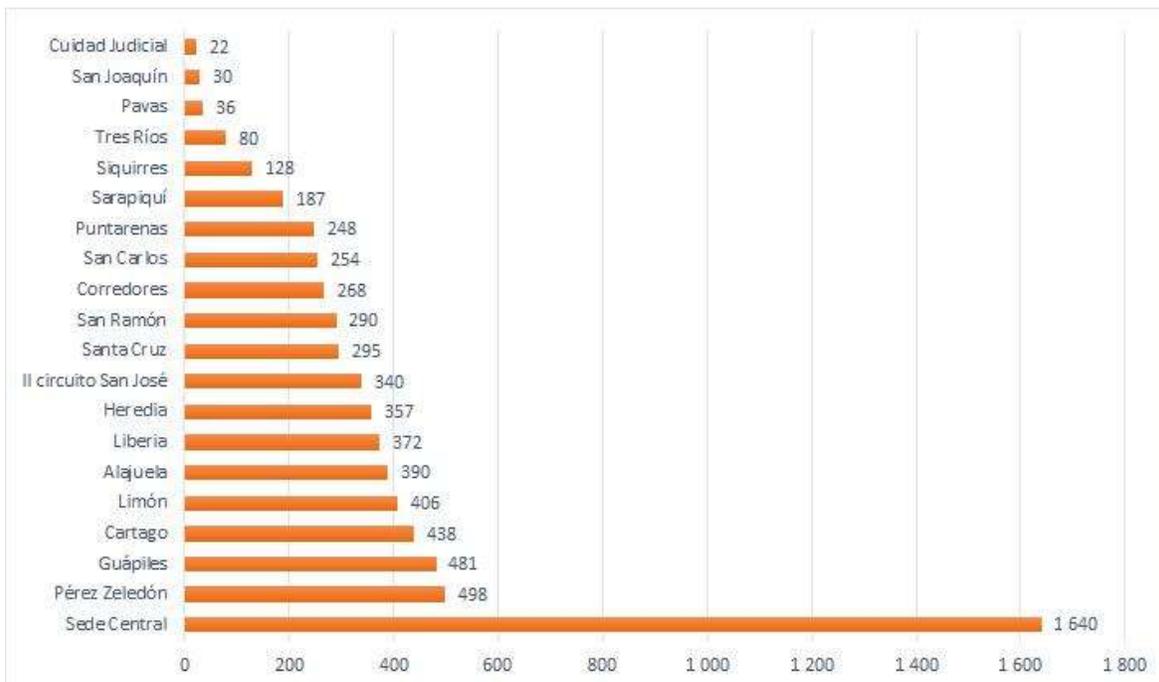
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Del cuadro anterior se observa que en este programa la variable “casos terminados” superó en un 9% a la de casos ingresados y finalizó con un circulante de 5027 casos.

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

En esta sección se desarrolla un análisis de las variables que se expusieron en el apartado anterior, por sede regional y 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. 2020

Los datos precedentes muestran que en el Programa de Protección las oficinas que registraron un mayor ingreso fueron: Sede Central, Pérez Zeledón, Guápiles con un 24,3%, 7,4%, y 7.1% respectivamente del total de casos ingresados.

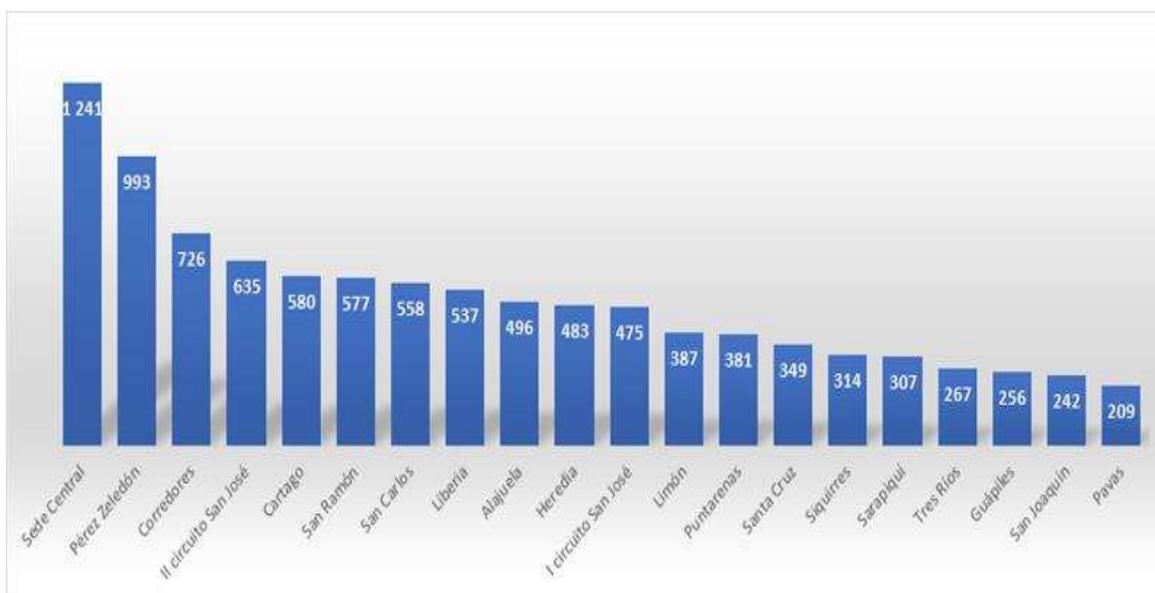


Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Asimismo, las sedes que recibieron una menor cantidad de casos son: Ciudad Judicial, San Joaquín, Pavas y La Unión, oficinas que están conformadas, en el caso de la primera, por una profesional y las otras tres, por dos profesionales, en razón que atienden menos despachos y la dinámica del servicio es diferenciada.

En el programa de Atención los resultados se exponen a continuación.

Gráfico N°8
Casos ingresados por oficina
Programa de Atención



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

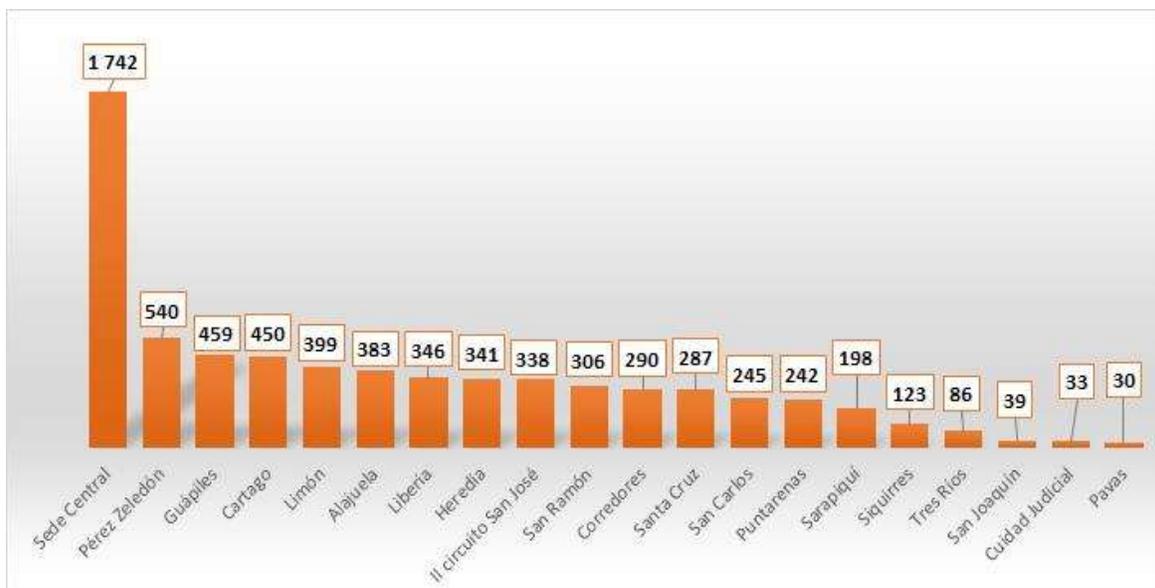
En el programa de Atención, el 12% del total de casos ingresados se concentran en Sede Central, el 10% Pérez Zeledón, y el 7% Corredores, mientras que Guápiles, San Joaquín y Pavas fueron las oficinas con menor ingreso de casos durante el 2020.

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



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Gráfico N°9
Casos terminados por oficina
Programa de Protección



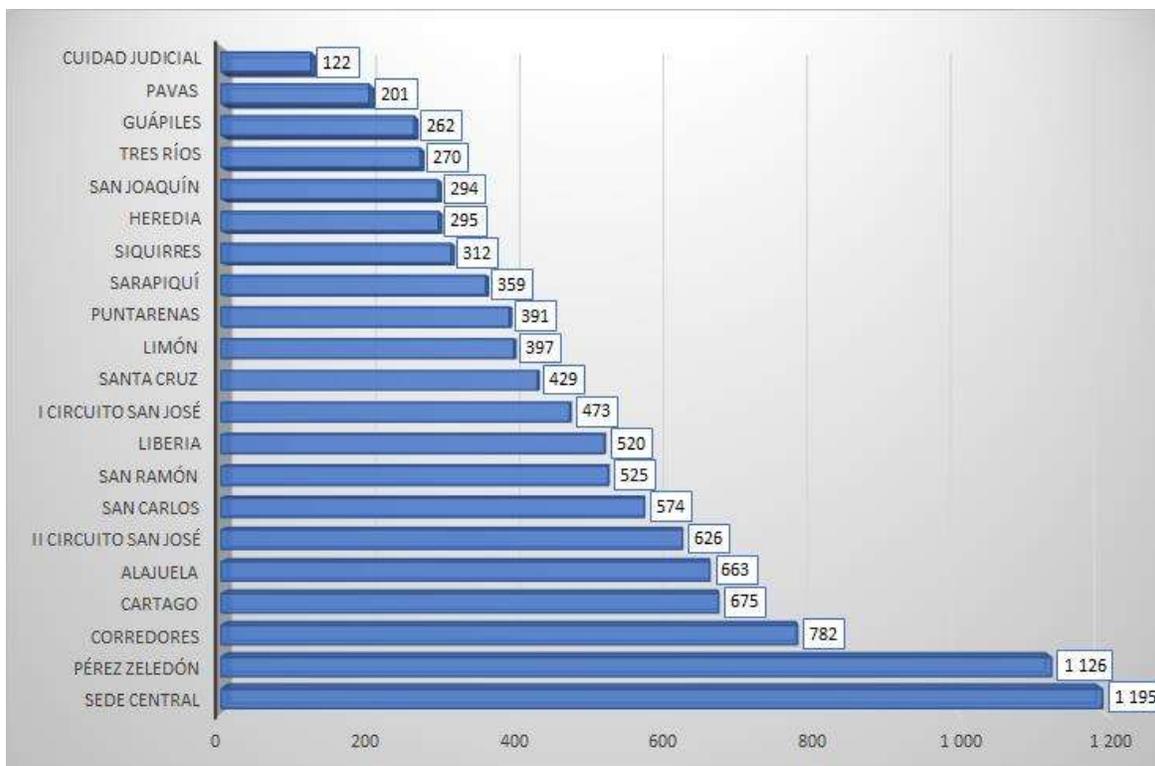
Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

Con fundamento en la información del gráfico precedente, se determinó que la oficina que finalizó más expedientes fue Sede Central con un 25% del total de casos cerrados, seguido de Pérez Zeledón con un 8%, y Guápiles con un 6.7%; mientras que la oficina que presentó menos cierres fue sede de Pavas, oficina que trabaja la modalidad PISAV y donde los casos permanecen mayormente en el Programa de atención.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Gráfico N° 10
Casos terminados
Programa de Atención



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

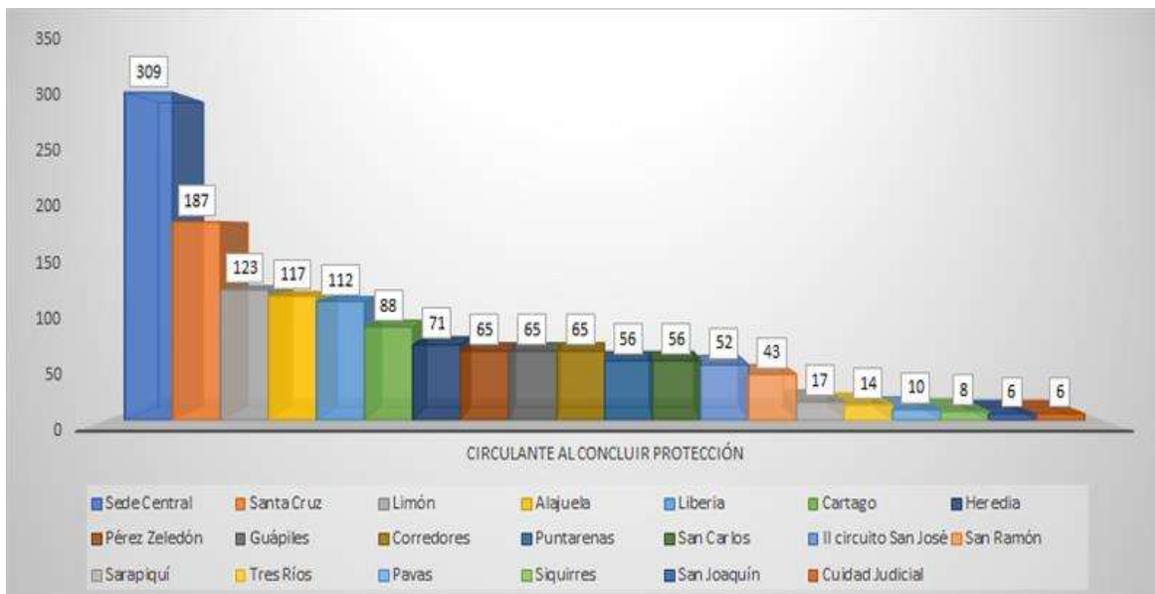
En lo que respecta al programa de Atención, la regional con mayor número de casos terminados es nuevamente Sede Central con un 11% de la totalidad de expedientes finalizados, seguido de Pérez Zeledón con un 10.73%, y un 7% la oficina de Corredores. Por la dinámica del servicio que se brinda la Ciudad Judicial es la sede que cerró una menor cantidad de casos.

En los gráficos siguientes se exponen los datos estadísticos respecto a los circulantes (expedientes activos o en trámite) al concluir el 2020, por oficina y programa.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

**Gráfico N°11
Circulante al concluir el 2020 por oficina
Programa de Protección**



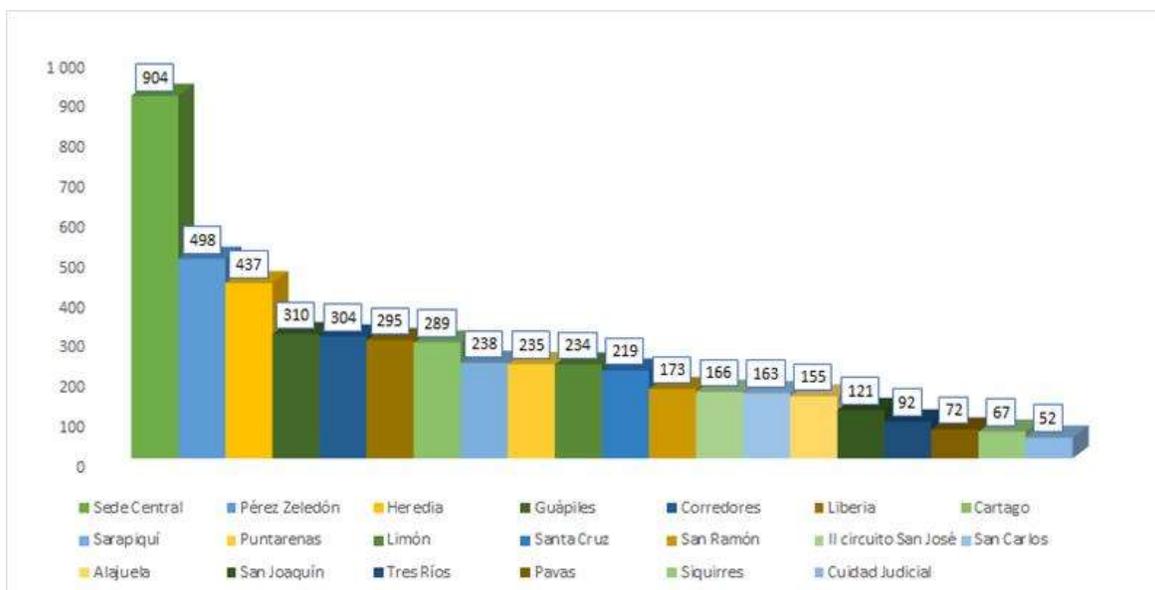
Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

Los datos estadísticos reflejan que las oficinas que concentran la mayor cantidad de expedientes activos en el programa de Protección son: Sede Central, Santa Cruz y Sarapiquí representando el 21%, 13%, y 8% respectivamente del circulante total en dicho programa. Las oficinas que mantienen un circulante activo menor por las particularidades que caracterizan el servicio con Ciudad Judicial, San Joaquín, Siquirres y Pavos.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

**Gráfico N°12
Circulante al concluir el 2020 por oficina
Programa de Atención**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

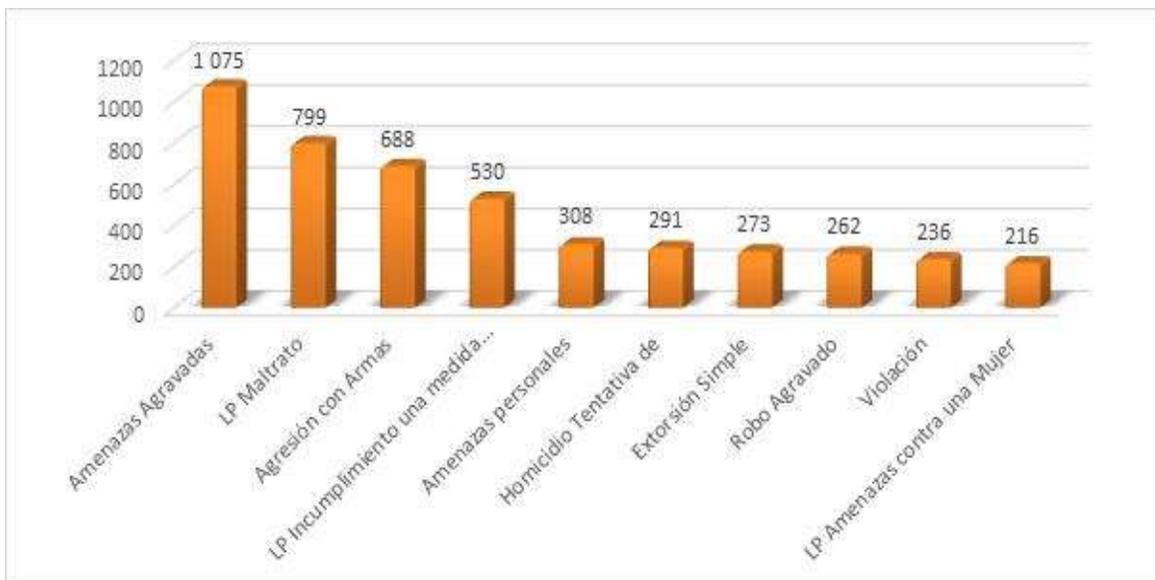
En el programa de Atención, a partir de los datos que se exponen en el gráfico siguiente, se concluye que las oficinas de Sede Central, Pérez Zeledón y Heredia, concentran la mayor cantidad de expedientes activos al concluir el 2020 con 18%, 10% y 9% del circulante total de este. Asimismo, por la dinámica y naturaleza del servicio que brinda la oficina ubicada en el Primer Circuito Judicial de San José, del total de expediente activos en el programa el 0,06% proceden de ésta.

4.3. Delitos de mayor ingreso por programa

En cuanto al 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.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

**Gráfico N°13
Delitos de mayor ingreso
Programa de protección**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

Las cifras expuestas reflejan que, del total de casos entrados en el Programa de Protección, los delitos de mayor incidencia corresponden a Amenazas agravadas, con un 16% del total de expedientes entrados, seguido de Maltrato con un 12%.

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 21%, mientras que el segundo al 11% del total de casos nuevos.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Gráfico N°14
Delitos de mayor ingreso
Programa de Atención



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

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



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Gráfico N°15
Delitos de mayor ingreso en ambos programas



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

Un aspecto importante es conocer cuáles fueron los principales delitos de los expedientes entrados durante el 2020, mostrando esto que 17% de los expedientes entrados se debieron al delito de LP Maltrato, seguido de “Incumplimiento de medida de Protección” con un 10%, ambos correspondientes a delitos de la Ley de Penalización contra la Violencia de la Mujer; mientras que el delito de Amenazas agravadas concentra el 9.54% del total de asuntos ingresados.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

4.4. Balance estadístico de casos atendidos de víctimas en condiciones de vulnerabilidad, reconocidas en instrumentos internacionales y por política institucional.

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 otorga tutela efectiva a sus derechos, según el artículo 41 constitucional.

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



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

4.4.1. Casos Ley de Penalización de Violencia contra la Mujer

**Tabla N°2
Casos atendidos
Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres**

Delito LP	Protección	Atención
Maltrato	799	2.114
Incumplimiento una medida protección	530	1.114
Amenazas contra una Mujer	216	520
Tentativa de Femicidio	72	69
Ofensas a la Dignidad	63	580
Violación contra una Mujer	18	34
Limitación ejercicio derecho propiedad	7	33
Conductas Sexuales Abusivas	4	7
Daño Patrimonial	4	37
Restricción libertad de tránsito	2	5
Sustracción Patrimonial	2	24
Distracción utilidades actividades económicas familiares	1	3
Incumplimiento de deberes agravado	1	1
Restricción a la Autodeterminación	1	6
Femicidio	0	9
Fraude Simulación bienes susceptibles gananciales	0	2
Total	1.720	4.558

Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

Los datos estadísticos permitan mostrar que los delitos correspondientes a la Ley de Penalización de Violencia contra las mujeres tienen un alto impacto en el ingreso de asuntos en ambos programas. En el Programa de protección representan un 26%, mientras que en atención el 45%, decir; casi la mitad del total entrado. En ambos programas los delitos relacionados con esta normativa equivalen a un 37% del total de casos ingresados.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

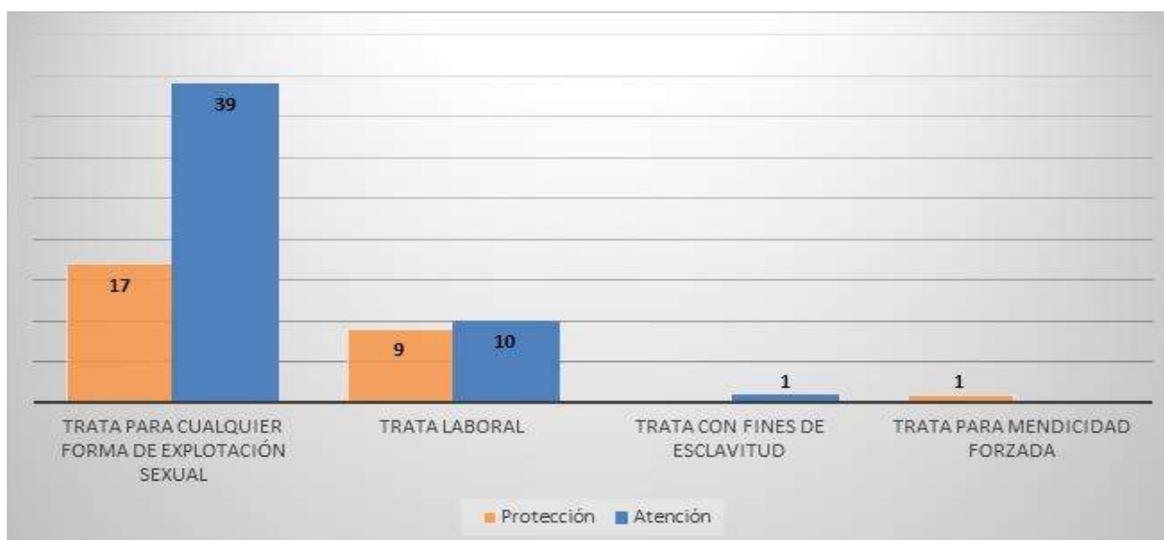
Respecto de las personas víctimas indirectas y testigos que ingresaron a alguno de los programas por el delito de “femicidio”, la oficina ha procurado una intervención prioritaria y una atención expedita para contribuir a la superación del duelo y empoderar a los familiares de las víctimas a que ejerzan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

4.4.2. Trata de personas y tráfico ilícito de migrantes.

La OAPVD, brinda apoyo, acompañamiento, asesoría, y protección a las víctimas de los delitos de trata de persona y tráfico ilícito de personas; en cumplimiento a lo que dispone la Ley 8720 respecto a reglas específicas para la atención de este ilícito que está considerado como una peores violaciones contra los derechos humanos y también con fundamento en lo establecido en la Ley 9095 “Ley contra la Trata de Personas y creación de la Coalición Nacional contra el Tráfico de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT).

Seguidamente se visualiza la cantidad de casos atendidos del tipo penal en sus diversas modalidades durante el 2020.

Gráfico N°16
Casos atendidos por el delito de Trata de Personas en sus distintas modalidades



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

Como se desprende del gráfico anterior en el 2020 ingresaron 76 casos por Trata de Personas, de los cuales, el 65% corresponde al Programa de atención y el 35%. En el caso de tráfico ilícito la mayor cantidad de asuntos atendidos, ingresó al Programa de Atención, lo que equivale al 92%.

4.4.3. Casos atendidos personas adultas mayores

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

Los resultados estadísticos se muestran en el siguiente gráfico.

**Gráfico N°17
Oficina de Atención y Protección a la Víctima
Casos atendidos de personas adultas mayores durante el 2020**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Según registros estadísticos en el 2020 se atendieron a 563 personas adultas mayores, quienes enfrentaron alguna situación de riesgo para su vida e integridad física. El 34% ingresó a protección mientras que el 66% a atención.

4.4.4. Población indígena

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

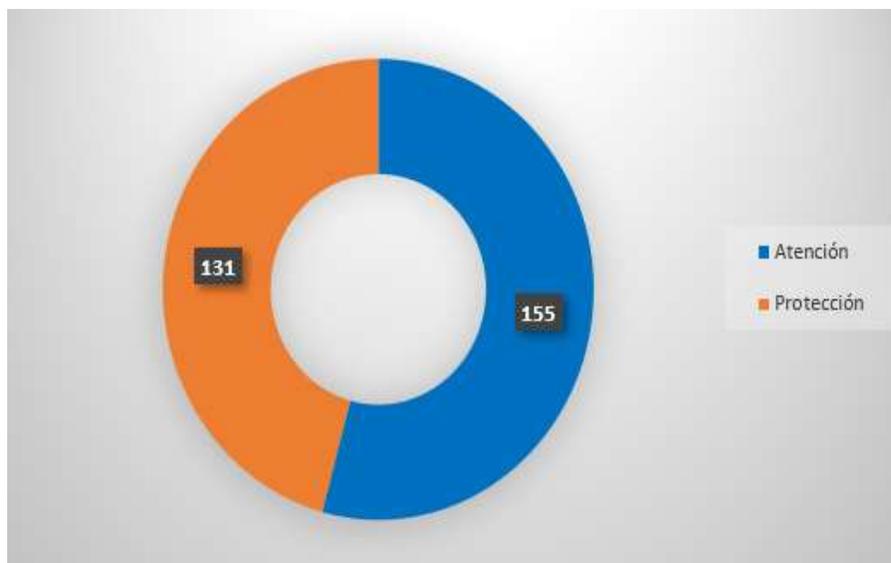
Con el fin de reforzar el abordaje de estos casos en coordinación con la Fiscalía Adjunta de Asuntos Indígenas en noviembre de 2018 se suscribieron unos lineamientos de trabajo conjunto, cuyo objetivo general es: *“Brindar acompañamiento a la FAI en la atención a los territorios indígenas, con la finalidad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

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

Los resultados estadísticos se muestran en el siguiente gráfico.

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Gráfico N°18
Casos atendidos según población indígena



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

De conformidad con los registros estadísticos ingresaron a esta oficina en ambos programas un total de 286 casos y la población indígena representó alrededor del 2% del total de casos ingresados. La mayoría de casos se atendieron en la sede de Pérez Zeledón, cuya competencia territorial abarca varios territorios indígenas.

Desde 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. En este sistema, la población de indígenas se visualiza de forma conjunta.



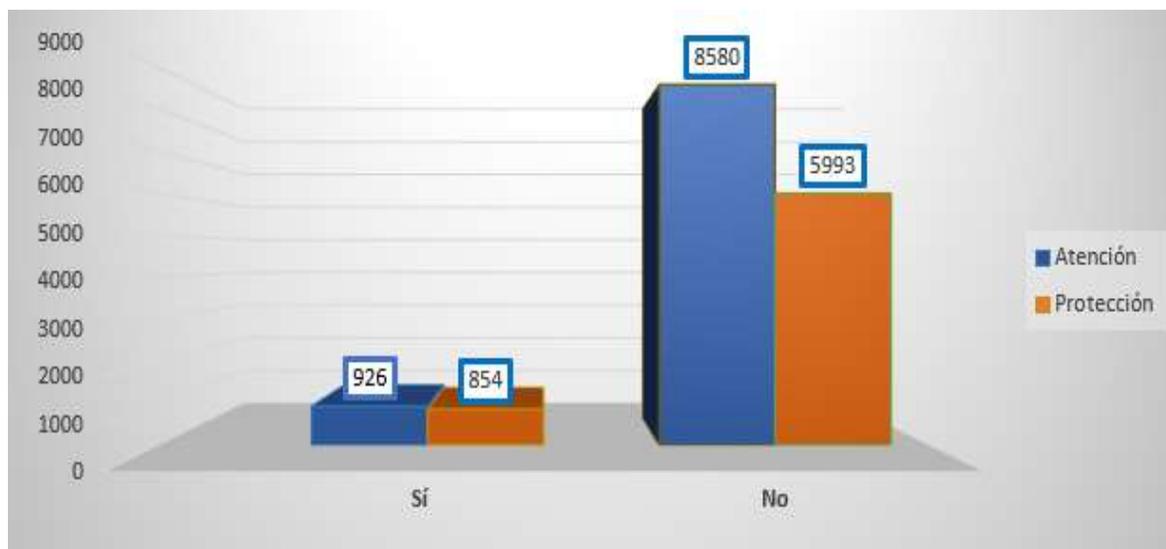
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

4.4.5. Población con discapacidad.

El acceso a la justicia es un derecho fundamental que debe garantizarse en una sociedad democrática, participativa e igualitaria. Es el derecho que tienen todas las personas a utilizar las herramientas y mecanismos legales para que se les reconozcan y protejan sus derechos. Para hacer efectivo ese derecho la oficina dispone de mecanismos accesibles para atender a la población en condición de discapacidad cuando por su participación en un proceso penal corren algún riesgo.

En el siguiente gráfico se muestran la cantidad de personas que tienen una condición especial.

Gráfico N°19
Oficina de Atención y Protección a la Víctima
Casos atendidos según población con capacidades diferentes durante el 2020



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

De acuerdo con los registros estadísticos se atendieron 1.780 personas con algún tipo de discapacidad, el programa de Atención representa un 52% de la totalidad de las personas usuarias atendidas, mientras que, en el Programa de protección, el porcentaje fue de un 48%.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

4.4.6. Población privada de libertad

Otra de las poblaciones que atiende la OAPVD son las personas privadas de libertad, que refieren, desde el centro penal donde se encuentran, una amenaza o evento que pone en peligro su integridad física y seguridad personal, motivo por el cual, mediante la Defensa Pública de ejecución de la pena, el área jurídica del centro o por información recibida por un familiar, se solicita la intervención de esta oficina.

Para garantizar su abordaje se cuenta con un instrumento de entrevista de valoración de riesgo dirigido a esta población, que recaba los datos de la situación reportada y otros de interés, con el fin de que los equipo técnicos evaluadores formulen recomendaciones de seguridad para que éstas sean valoradas por las autoridades encargadas.

En el mes de octubre de 2020, se gestionó ante la Dirección de Tecnología de la Información, una mejora para que el sistema estadístico SIGMA, capture los datos de los casos que ingresan a este despacho, para lo cual se habilitó una casilla de prioridad en el Sistema de Gestión y Escritorio virtual, denominada: “Persona privada de libertad”.

En el 2020 ingresaron un total de 30 casos a nivel nacional, de los cuales 26 ingresaron al Programa de Protección y 4 casos al de Atención.

4.5. Resultados de la gestión del área de resoluciones

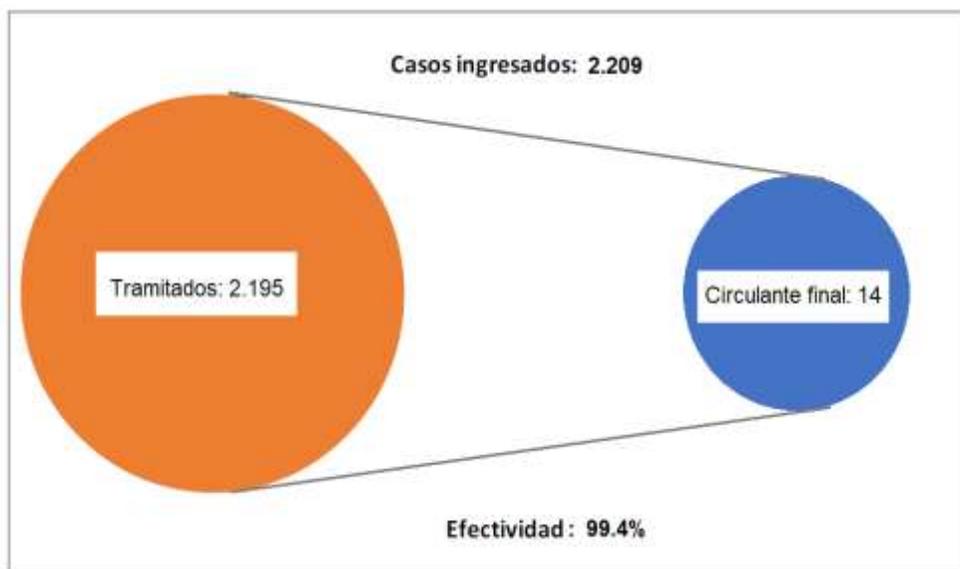
En la Oficina de Atención y Protección a la Víctima se cuenta con un área encargada de revisar los expedientes del Programa de protección y confeccionar los proyectos de resolución, que cuentan con una solicitud de modificación de las medidas de protección extraprocesal, solicitud de exclusión o recurso de revocatoria, por parte del equipo técnico evaluador, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 8720, artículo 12 inciso c). Posteriormente, la jefatura de la oficina revisa y finalmente firma las resoluciones.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Cabe destacar que los recursos de apelación son remitidos a la Fiscalía general para que sean resueltos, de acuerdo a dicha ley, por la Fiscal general de la República. Durante el año 2020 se resolvieron los siguientes:

Gráfico N.º 20
Porcentaje de casos entrados, resueltos y circulante final
Área de Resoluciones



Fuente: datos estadísticos OAPVD 2020.

El gráfico anterior muestra que del total de solicitudes de exclusión que ingresaron a la citada área en el 2020, correspondiente a 2.209 casos, 14 quedaron pendientes de tramitar, lo que refleja una efectividad del 99,4%. Con respecto a la cantidad de solicitudes que ingresaron en el 2019 (2,197 expedientes) se experimentó un aumento de 12 expedientes más y aun así, un aumento en la cantidad de casos resueltos, es decir, se resolvieron 56 solicitudes más, a pesar de haber incrementado la cantidad de solicitudes durante el 2020.

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.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

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

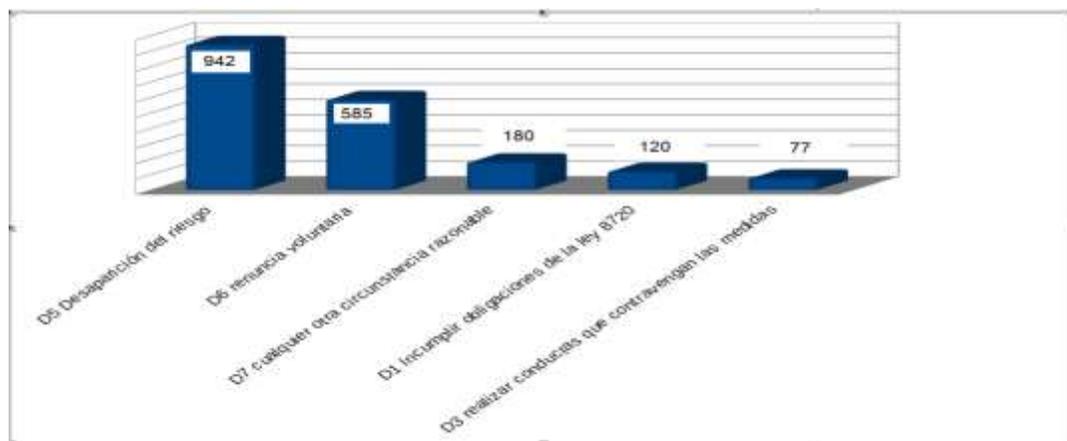
Tipo de resolución	Aprobadas/Admitido	Rechazadas	Total
Exclusión	1906	127	2033
Cambios de Medida	135	14	149
Recursos de revocatoria	6	7	10
Total resueltos			2195

Fuente: Datos área de resoluciones 2020.

De los datos anteriores se observa que del total de solicitudes recibidas por esta área (2.033), el 92,61% corresponde a exclusiones, el 6,78% a cambios de medidas de protección extraprocesales y el 0,45% a recursos. Del total anterior, se rechazaron 149 gestiones que fueron devueltas a la persona profesional a cargo del expediente lo que representa un 6,42% de las resoluciones resueltas.

Dentro de la actividad de esta área en relación con las solicitudes de cambio de medida el 2020 presentó un incremento, puesto que en el 2018 se presentaron un total de 87 solicitudes y en el 2019 137. En el 2020 se resolvieron las 149 solicitudes de modificación de medidas de protección extraprocesal. En el siguiente cuadro se exponen los principales motivos de exclusión.

**Cuadro N°9
Principales motivos de exclusión**



Fuente: Datos área de resoluciones 2020.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

En el 2020, se tramitaron un total de 2033 solicitudes de exclusión, de las cuales el 46% corresponden a la causal, "Desaparición del riesgo", seguida en importancia relativa por la "Renuncia voluntaria" con un 28%, "otra circunstancia razonable" un 8,85%, el "incumplir obligaciones de la Ley 8720" que representa un 5,9% y 3,7% "realizar conductas que contravengan las medidas". Entre los distintos motivos por los cuales las personas deciden renunciar al programa de protección, de manera general y en resguardo al principio de confidencialidad, es posible citar como ejemplo, los siguientes:

- La persona protegida desea regresar a la zona de riesgo donde sucedieron los hechos, colocándole en una situación de riesgo latente.
- Como resultado de una revaloración de su situación de riesgo rechazó las nuevas medidas de protección extraprocesal recomendadas por los equipos técnicos evaluadores.
- De forma voluntaria desiste de continuar recibiendo los servicios del Programa de protección.
- Manifiesta su desinterés de continuar con el proceso penal.
- Desea reanudar su relación con el imputado.
- Saldrá del país.

En el siguiente cuadro se aprecia con detalle los motivos por los cuales las personas protegidas renunciaron de manera voluntaria al programa de protección.

**Cuadro N° 10
Motivo de exclusión "renuncia voluntaria"
Área de resoluciones**

Motivo de Renuncia	Total
Regresó a la zona de riesgo.	223
No aceptó las nuevas medidas recomendadas.	200
No desea continuar con la protección.	81
No desea continuar con el proceso penal.	38
Reanudó su relación sentimental con el imputado.	17
Saldrá del país.	11
Concilió con el imputado.	7
No va a denunciar.	3
Motivos personales.	2
Imputado falleció.	1
Motivos laborales.	1
Siente que no está en riesgo.	1
Total general	585

Fuente: Datos libros de control, área de resoluciones.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Por esta causal se excluyeron un total de 585 casos, de los cuales 38,11% corresponde a las personas que renunciaron para regresar a la zona de riesgo, un 34,18% a personas que no aceptaron las nuevas medidas de protección extraprocesales recomendadas tras realizarse una revaloración de su situación de riesgo. Las personas que no desearon continuar en el programa de protección equivalen a un 13,84% del total de renunciadas, el 6,49% las que no desean continuar con el proceso penal y 3% las mujeres que indicaron reanudar su relación sentimental con el imputado en casos de Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres.

La labor a cargo de la OAPVD según mandato legal establece la conformación de equipos interdisciplinarios para la atención y protección de las personas destinatarias de la ley. En el siguiente apartado se proyectará un cuadro resumen con las intervenciones realizadas por las personas profesionales en ambos programas, según especialidad

V. DINÁMICA DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA OAPVD

5.1. Intervenciones realizadas por las personas profesionales por disciplina.

La OAPVD, por ley, está conformada por equipos técnicos interdisciplinarios en ambos programas. El abordaje interdisciplinario implica que cada profesional de la oficina comparta información, discuta estrategias y planifique acciones de manera conjunta para contribuir a la atención, protección, acceso a la justicia y recuperación de la persona afectada. Presupone que cada persona servidora defina sus acciones de intervención específica a partir de la interacción con las otras disciplinas.

Por ello, es un elemento esencial que caracteriza la conformación del talento humano del despacho con el fin de brindar una atención integral a las personas destinatarias de la ley para que enfrenten las consecuencias del delito de forma más favorable, procurando una participación activa en el proceso penal y retomando su plan de vida.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

Seguidamente, se presente el siguiente cuadro resumen con las intervenciones de cada disciplina durante el 2020.

**Cuadro No. 11
Intervenciones realizadas por las personas profesionales por área disciplinar**

Área disciplinar	Aspectos esenciales de la labor	Cantidad de intervenciones
CRIMINOLOGÍA	Integran los equipos interdisciplinarios en el Programa de protección ejerciendo una labor importante en aquellos casos en los cuales se deben ejecutar las medidas extraprocesales, Además, por su formación profesional les corresponde brindar recomendaciones de seguridad para las personas bajo protección, identificar perfiles criminales, analizar zonas de incidencia criminal, así como realizar estudios de seguridad tanto de las viviendas donde se reubican las personas, como de los hoteles que se utilizan como alternativas de protección.	978
LEGAL	Las personas profesionales en derecho conforman equipos interdisciplinarios en los programas de atención y protección. Su labor está orientada a brindar un acompañamiento a la persona usuaria en la causa penal que originó el ingreso a cualquiera de los dos programas. Le corresponde dar seguimiento al proceso, brindar asesoría legal, preparar a estas personas en las diligencias judiciales que requieren de su participación y lo soliciten. En el caso de esta disciplina se incluya los seguimientos legales, las asesorías legales presenciales y la buena práctica denominada asesorías legales telefónicas.	9.131
PSICOLOGÍA	La disciplina de Psicología se destaca por brindar acompañamiento, abordaje en crisis, psicoterapias breves, primeros auxilios psicológicos con el fin de afrontar el daño emocional ocasionado por el delito y así, lograr que las personas usuarias tengan una participación efectiva en las diferentes diligencias que conlleva el proceso.	12.323
TRABAJO SOCIAL	El área de Trabajo Social centra su accionar en un modelo de intervención que procura la búsqueda de soluciones a los problemas sociales que atraviesa la persona destinataria de la ley como consecuencia del delito denunciado. El plan de intervención elaborado por las personas profesionales de esta disciplina, se materializa a través de la gestión de servicios mediante el trabajo interinstitucional en redes.	9.361

Fuente: elaboración propia con datos suministrados por SIGMA, 2020.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Con el fin de visualizar de una mejor manera las intervenciones por disciplina en el 2020 se proyecta el siguiente gráfico.

Gráfico No. 21
Intervenciones por disciplina



Fuente: Datos obtenidos por el sistema SIGMA, 2020.

5.2. Modalidad de asesorías legales telefónicas.

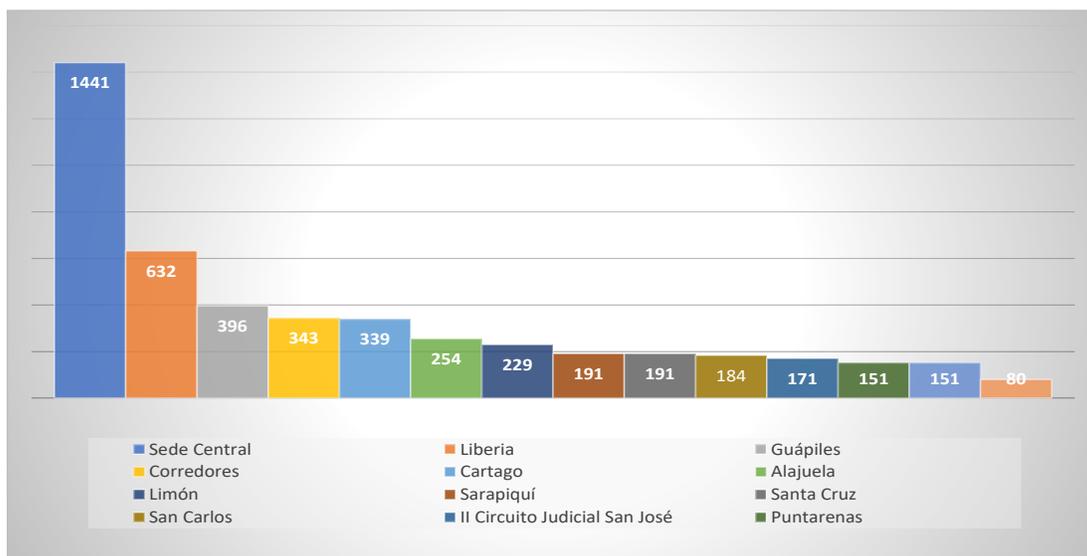
Esta modalidad nace como una alternativa para disminuir el ausentismo de las personas usuarias a las citas de seguimiento de esta disciplina, con el objetivo de que se mantengan informadas sobre el desarrollo del proceso penal del que son parte, sus derechos procesales y extraprocesales, para asesorar y resolver consultas de forma que se facilite su acceso al sistema judicial y minimizando la necesidad de traslado a los despachos judiciales, el cual genera gastos de dinero e inversión en tiempo.

Esta modalidad que constituye una buena práctica en el Poder Judicial, ha sido de gran utilidad durante pandemia, justamente porque además de los beneficios citados también permite que las personas usuarias no se expongan trasladándose hasta las instalaciones físicas para ser atendidas presencialmente, lo que constituye un mecanismo de prevención ante el riesgo de contagio como consecuencia del Covid-19.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Gráfico No.22
Asesorías legales telefónicas



Fuente: Elaboración propia

De los datos proyectados en el gráfico anterior, se observa que en el 2020 se realizaron un total de 4753 asesorías legales, de las cuales el 30% corresponde a la sede central, el 13% a la oficina de Liberia, seguidas por las sedes de Guápiles, Corredores y Cartago, las que representan en su conjunto el 23% de total de asesorías brindadas.

Con relación al 2019, esta modalidad experimentó un incremento en un 68%, lo que se traduce en 1932 asesorías más que las brindadas en ese año.

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

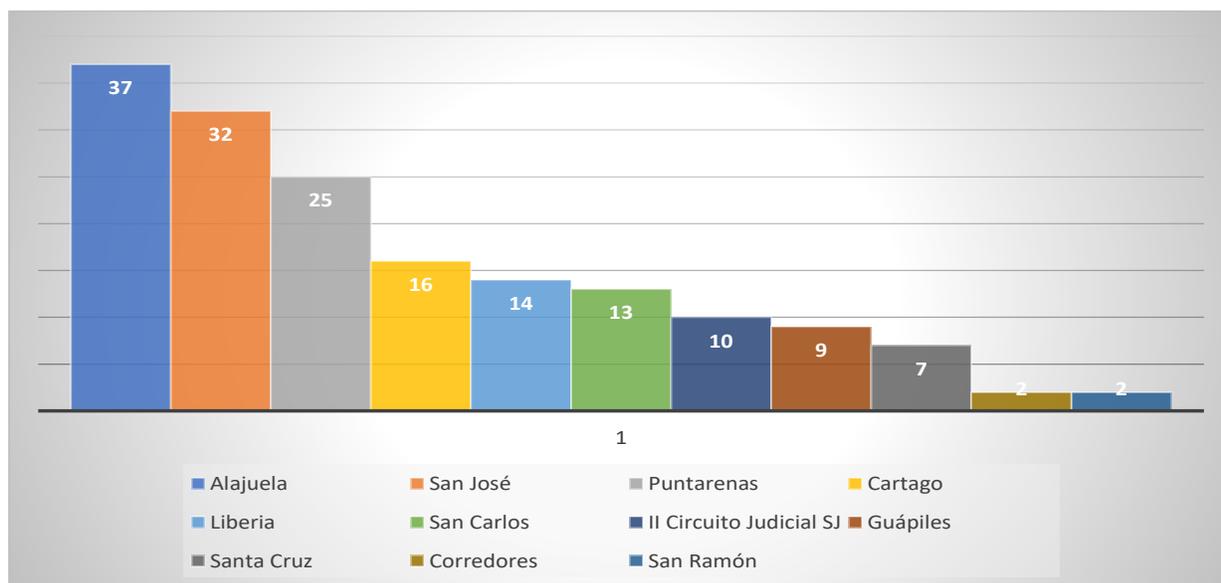


Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

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

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

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



Fuente: Elaboración propia

De conformidad con los datos anteriores, en el 2020 se realizaron un total de 253 estudios de seguridad, siendo las oficinas de Sede Central, Alajuela, San Carlos y Puntarenas, las que concentran el 56% del total de este tipo de insumos, a cargo de las personas profesionales en criminología.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

5.4. Elaboración de informes técnicos e informes breves

Aunque el objeto de la Ley 8720 es proteger los derechos de las personas víctimas, testigos y otros intervinientes en el proceso penal, así como regular las medidas de protección extraprocesales y su procedimiento, es precisamente en resguardo a esos derechos, que el Código Procesal Penal, establece la facultad de solicitar protección procesal ante las personas juzgadoras, motivo por el cual, a solicitud del Ministerio Público, la Defensa o el querellante, este despacho elabora informes técnicos que se utilizan como insumo para determinar objetivamente la situación de riesgo de quienes intervienen en el proceso penal.

Además, de estos informes también se confeccionan informes breves para casos relacionados con el ámbito de aplicación de Ley de Penalización de Violencia contra las mujeres, conforme a lo que dispone el artículo 293 del Código Procesal Penal y ante la urgencia del Ministerio Público para poner a la orden del juez o jueza a la persona imputada y esta dependencia no cuente con los insumos necesarios para emitir un informe técnico de manera inmediata, ni conforme al procedimiento ordinario establecido.

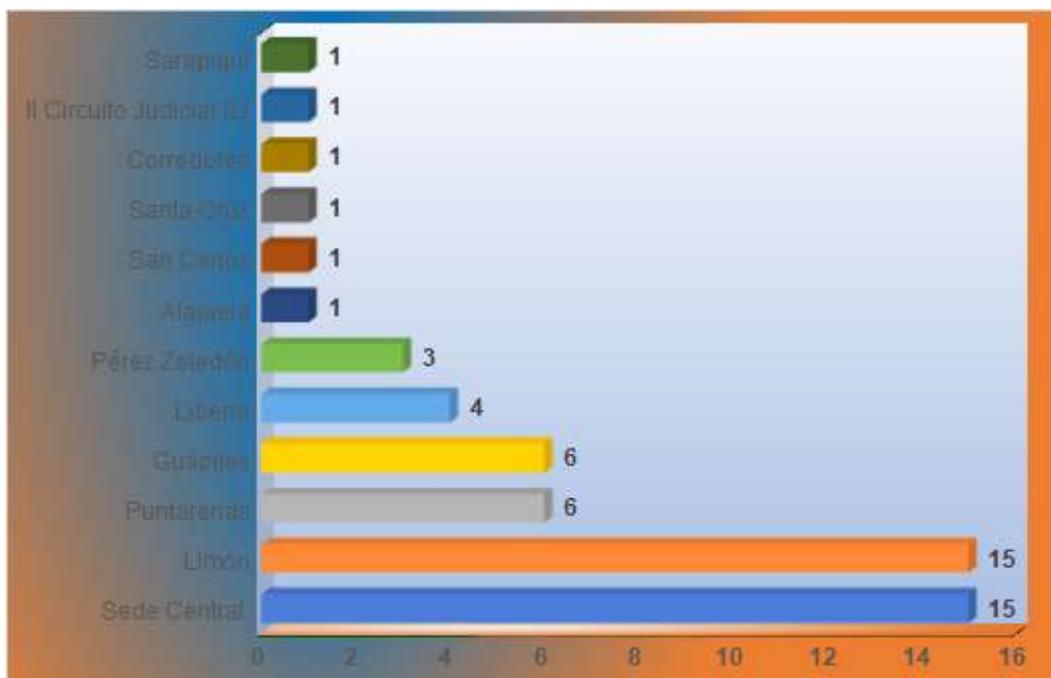
Ambos informes son confeccionados interdisciplinariamente por los integrantes de los equipos técnicos evaluadores del programa de protección en todas las oficinas del país, los cuales tienen como objetivo fundamentar o apoyar las gestiones que realice la parte que lo solicitó o la decisión de la persona juzgadora de brindar protección procesal en el caso del informe técnico o alguna otra petición que sea sometida a su conocimiento.

5.4.1. Informes técnicos.

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

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

**Gráfico No. 24
Cantidad de informes técnicos por sede**



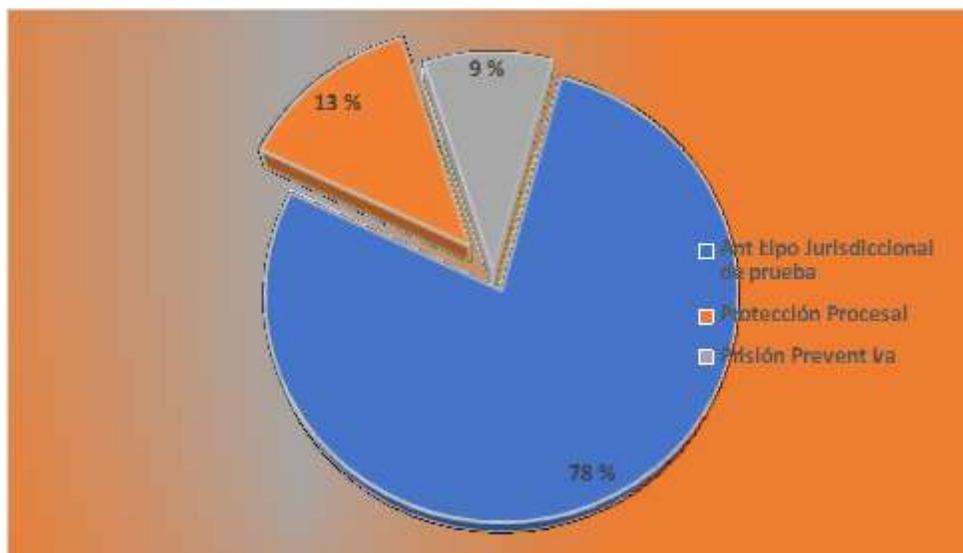
Fuente: Programa de Protección, OAPVD.

Según se muestra del cuadro anterior, en el 2019 se confeccionaron 55 informes técnicos, concentrándose la mayor cantidad en la sede regional de Limón y en Sede Central, ambas oficinas representan el 55% de los informes elaborados. En orden relativo, destacan las sedes de Puntarenas, Guápiles, Liberia y Pérez Zeledón, las cuales representan un 35% del total.

Con respecto al tipo de informe, 43 realizados para rendir un anticipo jurisdiccional de prueba, 7 para protección procesal y 5 con el fin de fundamentar solicitud de prisión preventiva. En el siguiente gráfico se observa la distribución porcentual.

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

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

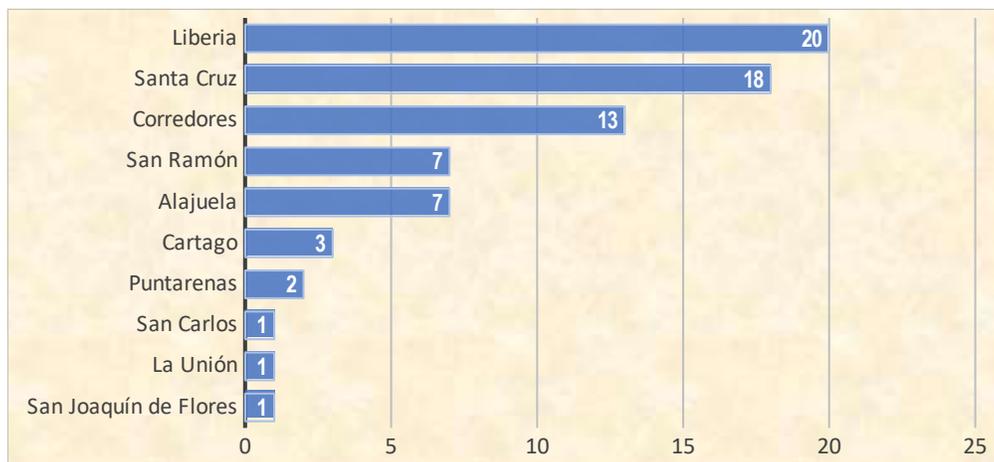


Fuente. Programa de Protección OAPVD.

5.4.2. Informes breves

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad de informes breves elaborados por sede.

Gráfico No. 26
Cantidad de informes breves elaborados por oficina regional



Fuente: Programa de Protección. Sede Central



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

5.5. Acompañamientos a diligencias judiciales

La oficina como parte de las labores que realiza en procura de garantizar la participación de las víctimas, testigos o demás intervinientes en las diferentes etapas del proceso penal, contribuye al empoderamiento de las personas para ejercer sus derechos y disminuir la revictimización del daño causado por el delito. Para ello, se brinda acompañamiento a diferentes diligencias, a solicitud de la autoridad judicial o por recomendación de los equipos interdisciplinarios.

Se detalla en el siguiente gráfico las diligencias judiciales en las que se brindó acompañamiento y las visitas domiciliarias que se realizaron en el 2020.

Gráfico N°27
Detalle de los acompañamientos y visitas domiciliarias



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2020

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



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Del cuadro anterior se obtuvo como resultado que en el 2020 se realizaron un total de 1258 acompañamientos a distintas diligencias judiciales, en los cuales predominan la asistencia que brindaron las personas profesionales de este despacho a los juicios, reconocimientos y otras diligencias, tales como; acompañamientos a centros médicos, atenciones en crisis y alternativas de protección.

Por otra parte, se efectuaron 2650 visitas domiciliarias que se trata de un tipo de diligencia que es consecuente con 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 o permanente. Estas visitas generalmente se realizan en casas de habitación, centros hospitalarios, albergues o sitios de hospedaje.

Si se toma en consideración los acompañamientos y las visitas domiciliarias, en total se realizaron 3.908 diligencias, de las cuales el 56% se realizaron desde el Programa de Protección y el 44% al Programa de Atención.

Debido al tema de la pandemia que obligó a las autoridades judiciales hacer uso de la virtualidad y establecer acciones para velar por la salud de las personas servidoras, así como de las personas usuarias, en el 2020, los acompañamientos y visitas domiciliarias en su conjunto experimentaron una baja del 49% con respecto al 2019.

5.6. Modalidad de atención en la 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 Primer Circuito Judicial de San José acompañamiento profesional y primeros auxilios psicológicos en cualquier diligencia. Para ello, se realiza una labor



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

coordinada con la Fiscalía de Género y 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.

Cuadro No.12
Datos estadísticos modalidad de servicio
Primer Circuito Judicial de San José

<i>Tipo de Diligencia</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Acompañamiento a diligencias judiciales (recepción de denuncia, juicio, audiencias preliminares)</i>	194
<i>Atenciones inmediatas</i>	131
<i>Casos referidos a los programas de atención y protección</i>	69
<i>Colaboraciones en diligencias de otras sedes de la OAPVD</i>	36
<i>Intervención en crisis</i>	12

Fuente: Datos estadísticos, OAPVD. 2020

De acuerdo con los datos expuestos por la modalidad de servicio los acompañamientos a diligencias judiciales y las atenciones inmediatas son las labores que mayormente predominan en esta modalidad de servicio a cargo de personas profesionales en psicología resultando para este 2020 la suma de 430 diligencias .-

5.7. 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, 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



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

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, por ser este de interés institucional, el Consejo Superior aprobó la conversión a modelo ordinario de despacho judicial, de manera tal que se ha implementado en otras 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.

En el caso de las oficinas de atención y protección de víctimas bajo esta modalidad de servicio, su labor 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.

La Coordinación Técnica está a cargo de la jefatura de la OAPVD por su vinculación con la labor que se realiza con las personas víctimas de delito, designación que está respaldada por la Comisión de Género institucional, según acuerdo tomado por esta, en la sesión 02-2020, celebrada el 13 de febrero de 2020.

Además del trabajo ordinario con la población usuaria que realiza cada oficina representada en la modalidad PISAV, en el 2020 se creó el “Equipo de seguimiento del Modelo PISAV”, que tiene como



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

objetivo monitorear la labor de las plataformas en lugares que fueron indicados previamente, con el fin de garantizar su fortalecimiento. Durante este año se realizaron tres reuniones (5 de febrero, 21 de mayo y 16 de julio, en los que se abordaron temas de interés en los ámbitos, operativo y administrativo, para identificar aspectos de mejora o potenciar procesos que funcionan adecuadamente y se pueden replicar en otras plataformas.

Asimismo, se atendieron recomendaciones emitidas por la Dirección de Planificación, como resultado de estudios realizados por esa instancia y aprobados por el Consejo Superior, específicamente en el tema de indicadores de gestión. También se realizaron sesiones de trabajo como seguimiento al estudio operativo realizado por la Auditoría Judicial respecto a la PISAV de Pavas.

Como actividades generales, en la misma línea de años anteriores, se continuaron impulsando acciones formativas como el Taller “Modelo de atención integral de la plataforma integrada de servicios de atención a víctimas (PISAV)”, que se impartió en la modalidad virtual en el mes de octubre de 2020, con el fin de fortalecer los conocimientos de las personas servidoras judiciales de nuevo ingreso y que carecen de esta capacitación, además de las reuniones mensuales, audiencias de seguimiento masivas de casos de violencia doméstica, seguimiento a los indicadores de gestión, entre otras actividades.

5.8. Acompañamientos a 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



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

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. 13
Acompañamientos víctimas de violencia sexual (protocolo 72 horas)**

Oficina	Femenino	Masculino	Total
Sede Central	73	8	81
Liberia	23	0	23
Alajuela	17	1	18
Cartago	16	2	18
Puntarenas	16	0	16
San Carlos	15	0	15
Alajuela	13	1	14
Santa Cruz	11	0	11
II Circuito Judicial San José	9	0	9
San Ramón	10	0	8
Guápiles	7	0	7
Pérez Zeledón	6	0	6
OAPVD La Unión	5	0	5
Limón	4	0	4
OAPVD Pavas	2	0	2
Total	227	12	239

Fuente: elaboración propia

Los datos anteriores reflejan la labor realizada por esta oficina en la asistencia y acompañamiento a las víctimas de violencia sexual, que muestran la atención brindada a 239 personas en las distintas oficinas del país, observándose una mayor incidencia de casos atendidos en el Primer Circuito de San José con un 34%, Liberia 10%, Alajuela y Cartago, ambas con 8% del total.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

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



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

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)

En el tema de acciones formativas impartidas por el personal profesional es importante mencionar que se presentó un fuerte impacto en la cantidad de actividades formativas que se impartieron, debido a la emergencia nacional como consecuencia del COVID-19. La instrucción de suspender, por motivos de prevención, las actividades grupales presenciales incidieron de forma positiva la divulgación y los talleres que en años anteriores se venían brindando a grupos de personas víctimas.

Ante la necesidad de fomentar espacios informativos y de conocimiento, las actividades que otrora eran presenciales se fueron adaptando a las herramientas tecnológicas que surgieron institucionalmente para cumplir con el deber de difusión de los alcances de la Ley 8720 y general los servicios que brinda la OAPVD.

En el 2020, se realizaron un total de 26 actividades en las cuales el personal de la oficina participó ya sea coordinando o formando parte de otra capacitación, en las que participaron 336 personas quienes recibieron contenidos de interés sobre temas relativos al quehacer de la OAPVD.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

En el siguiente cuadro se agrupan las actividades formativas antes mencionadas de acuerdo con la modalidad impartida, básicamente virtuales debido a los efectos de la pandemia que iniciaron a principios del mes de marzo y que por ese motivo se potenció la modalidad virtual.

**Cuadro No.14
Actividades formativas impartidas por las personas profesionales de la OAPVD**

Cantidad	Tipo	Detalle	Personas asistentes
1	Charla	Abordaje víctimas de Violación	7
1	Charla	Bienestar integral, Atención plena es estar aquí	21
1	Charla	Ciclo de Violencia	9
1	Taller	Derechos, Logros y otros aspectos importantes relacionados al Día Internacional de la Mujer	25
12	Charla	Ley 8720 y Servicios OAPVD	107
1	Charla	Medidas de seguridad en violencia doméstica	5
1	Taller	Mujeres transformando su Historia	8
1	Charla	Prevención de la violencia	35
2	Charla	Primeros Auxilios Psicológicos	34
1	Taller	Secretos familiares: enfocado hacia la violencia doméstica.	19
1	Charla	Seguridad en redes sociales	16
2	Taller	Seguridad y autoprotección	20
1	Charla virtual	Servicios de las PISAV	30

Fuente: Elaboración propia.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

Como se pudo observar, los temas estaban direccionados a contribuir en el bienestar y aprendizaje de los participantes, incluyendo la prevención en diferentes situaciones y el autocuidado personal.

El talento humano de la OAPVD también participó en actividades masivas en las cuales brindaron sus conocimientos en diferentes temáticas relacionadas al quehacer de la oficina y por supuesto en beneficio de las personas usuarias y público en general relacionado con los temas expuestos, como los que se describen en la tabla siguiente.

Tabla No. 3
Participación del talento humano en actividades masivas relacionados con temas de interés

Cantidad	Tipo	Detalle	Medio
1	Simposio	Trata de personas: Delito contra la dignidad Humana	Plataforma Microsoft Teams
1	Charla	Violencia Vial	Facebook Live Colegio de Profesionales en Criminología de Costa Rica
1	Charla	Participación en programa de radio La voz Cantonal	Frecuencia radial 107.1 F.M.
1	Conversatorio	La importancia de la Atención a Víctimas tras un Siniestro Vial	Plataforma Zoom

Fuente: elaboración propia.

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

En el ámbito de la formación del talento humano, como consecuencia de la emergencia por el Covid-19, la virtualidad se implementó de forma oportuna mediante la plataforma Microsoft Teams, herramienta autorizada institucionalmente para fomentar estas actividades y otras de naturaleza jurisdiccional y administrativa. Por ese motivo, en la plataforma Capacítate de Gestión de la Capacitación y otras, se continuó con el desarrollo integral de las competencias para las personas profesionales de la OAPVD.

Debido al cambio de la metodología que implicó la virtualidad, la respuesta a las actividades de capacitación fue positiva, debido a ello se incrementaron las ofertas de los cursos y también la cantidad de personas que recibieron las sesiones formativas.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2020**

Durante el año 2020, se recibieron un total de 125 actividades formativas, que de igual forma incluyeron materia especializada y técnica para las diferentes disciplinas, pero también se impartieron contenidos relacionados con temas como el auto-cuidado, habilidades blandas, calidad de vida, ética y valores, así como trabajo en equipo. Según registros de este despacho se lograron 770,5 horas de aprendizaje y un total de 829 espacios para participación.

Como parte de esta labor, también se brindó seguimiento al cumplimiento de diferentes cursos institucionales, a fin de aprovechar esta oferta académica que propone temas importantes y que aportan al quehacer de los y las profesionales.

En el siguiente cuadro se resumen las actividades formativas que recibió el talento humano de la OAPVD durante el 2020.

**Cuadro No.
Actividades formativas recibidas por el talento humano**

Cantidad	Tipo de actividad formativa	Horas	Cantidad de personas participantes
2	Capacitaciones presenciales	42	6
8	Capacitación virtual	36	73
1	Charla presencial	1	1
22	Charla virtual	50	152
2	Conferencia virtual	6	19
1	Congreso virtual	6	16
4	Conversatorio virtual	11	16
58	Curso virtual	436,5	211
2	Foro virtual	6	12
1	Inducción presencial	3	3
2	Inducción virtual	9	9
2	Seminario virtual	19,5	9
15	Talleres virtuales	133,5	262
1	Videoconferencia	3	2
4	Webinar	8	38
Total		770,5	829

Fuente: elaboración propia



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

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 2020 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 plantear propuestas de mejora a la metodología de trabajo de la OAPVD, mediante la 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 2020:

- **Revisión y aprobación por parte de la jefatura de la OAPVD:** la jefatura de la Oficina personalmente procedió a la revisión detallada de cada uno de los protocolos, guías y manuales creados, realizó observaciones, producto de las cuales se implementaron las modificaciones correspondientes en cada documento.
- **Revisión y aprobación por parte de la Fiscalía general de la República:** todos los entregables fueron remitidos a la Fiscalía General de la República para revisión, y se contó con la respectiva aprobación para la totalidad de los documentos.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

- **Coordinación con Departamento de Artes Gráficas:** se contó con el apoyo del Departamento de Artes Gráficas del Poder Judicial para la mejora del diseño gráfico de todos los documentos. Se logró concluir en su totalidad el Protocolo de Abordaje del Programa de Atención y el Protocolo de Abordaje del Programa de Protección.
- **Publicación y puesta en ejecución de entregables:** se realizaron coordinaciones con Fiscalía general de la República para la emisión de una circular a fin de publicar formalmente el Protocolo de Abordaje del Programa de Atención y Protocolo de Abordaje del Programa de Protección. La circular quedó lista y únicamente pendiente de firma por parte de la Fiscalía general de la República.

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.

C. 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



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

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.

D. 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.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

- 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 Ley 8720

La experiencia basada en la aplicación de la Ley y la evolución de la criminalidad han logrado determinar una imperiosa necesidad de disponer de un reglamento específico, que sirva como herramienta jurídica para utilizar de manera complementaria a la Ley 8720, y permita resolver de forma homogénea ciertas situaciones que se presentan en las labores diarias de la OAPVD. Al no tener definidos conceptos, procedimientos y coordinaciones internas mediante reglamento, se dificulta la estandarización de estos, lo cual podría generar la materialización de riesgos operativos y la ejecución de actividades que impliquen un aumento en el gasto de recurso (humano y económico) de la OAPVD.

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 quienes se dedicarían a la ejecución de la labor asignada.

Mediante oficio 1418-OAPVD-2020 del 13 de julio de 2020, la jefatura de la OAPVD remitió al Consejo Superior del Poder Judicial el Esquema Básico del Reglamento a la Ley 8720 y en sesión número 83-2020 celebrada el 25 de agosto de 2020, artículo XV ordenó su remisión a la Dirección Jurídica para el respectivo estudio y análisis jurídico.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

La Dirección Jurídica realizó las labores correspondientes y en sesión N° 95-2020 celebrada el 02 de octubre del 2020 el Consejo Superior acordó remitir el criterio de la citada Dirección a la máster Sara Arce Moya, Fiscal Adjunta 1 de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Ministerio Público. Luego el equipo de proyecto procedió a la revisión de las recomendaciones brindadas y se identificó una oportunidad de mejora por lo que se inició con la creación de los reglamentos que se detallan a continuación:

- Reglamento Autónomo de Organización y Servicios de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima.
- Reglamento Ejecutivo de la Ley 8720.

Ambos documentos fueron entregados a la Dirección Jurídica en el mes de noviembre de 2020 para revisión.

7.3. Proyecto de Reforma a la Ley 8720

La Ley 8720, Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes del Proceso Penal, actualmente cuenta con más de 10 años de vigencia y requiere modernizarse a las situaciones actuales, ajustándose a las reformas recientes de cuerpos legales afines al proceso penal, la evolución de la criminalidad y que sirva como herramienta jurídica que continúe resolviendo los retos, necesidades y aspectos relevantes que se le presenten a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, basado en la experiencia de su aplicación.

Producto de lo señalado, se ha visualizado la necesidad de modificar la citada Ley, propiamente la elaboración de un proyecto de reforma que exponga las variables a considerar en la actualidad, y que la labor de corte interdisciplinario para el abordaje de víctimas desde cualquiera de sus programas, siga posicionándose mediante una ley de gran relevancia en el área penal para la orientación, acompañamiento, atención y protección de todas aquellas personas que enfrentan un proceso penal o bien que participan del mismo.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

En este sentido, es que el Proyecto de Reforma de la Ley 8720, genera una expectativa de competitividad, mejoramiento del servicio público, avance en las reformas jurídicas que enfrenta el sistema constantemente con su evolución; es decir, este Proyecto viene a proponer desde una óptica interna, la oportunidad de modernizarse jurídicamente con un sentido crítico, real y adaptado a las necesidades.

La propuesta de reforma de Ley, busca continuar garantizando el reconocimiento de los derechos de las personas víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes del proceso penal, así como el acompañamiento profesional, ofreciendo servicios que favorezcan el empoderamiento, asesoría, asistencia y protección de las personas usuarias de la Oficina.

De la misma manera, esta mejora en la labor realizada por la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, optimiza la prestación de los servicios en todo el territorio nacional, respondiendo a los principios del acceso a la justicia, y los demás establecidos en dicha normativa.

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 Reforma a la Ley 8720, Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes del Proceso Penal”, por lo que la jefatura de la OAPVD seleccionó al equipo de proyecto quienes se dedicarían a la ejecución de la labor asignada. Posteriormente, el equipo de proyecto procedió a la ejecución de la tarea encomendada, llevando a cabo los siguientes avances:

Elaboración de diagnóstico: se presentó un diagnóstico a la jefatura de la OAPVD quien, después de revisarlo, realizó observaciones que fueron consideradas, analizadas y procesadas por parte del Equipo de Proyecto, siendo devueltas en fecha 09 de noviembre de 2020. Cabe destacar que este entregable es de suma importancia para el proyecto, ya que, además de consolidar un análisis de diversos temas, se incluyeron propuestas de reforma, tanto para artículos vigentes de la Ley 8720, como para la inclusión de posibles nuevos artículos. Cabe mencionar que dicho Proyecto fue suspendido temporalmente, con autorización de la jefatura OAPVD, a fin de proseguir con el Proyecto de Reglamento a la Ley 8720.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

7.4. Evaluación del desempeño

Para dar cumplimiento al “Reglamento del sistema integrado de Evaluación del Desempeño”, así como las circulares 27-ADM-2019 y 11-ADM-2020 correspondientes a la aplicación de dicho reglamento, durante el año 2020 se realizó la comunicación de los aspectos a evaluarse durante el mes de julio de ese mismo año a un total de 123 personas funcionarias, específicamente profesionales en derecho, criminología, trabajo social, legal y psicología, personal técnico judicial, personas asistentes administrativas, personas auxiliares administrativas, coordinaciones de programa y de la administración y sub jefatura.

El 100% de los funcionarios de esta oficina con plaza en propiedad y que se encontraban laborando para la misma, así como quienes realizaron nombramientos en los diferentes puestos con los que se cuenta, fueron debidamente notificados durante el año 2020. Datos encontrados en el sistema “SIGA-GH, Evaluaciones históricas de jefatura 908”.

De igual forma, las personas funcionarias encargadas de realizar la evaluación en enero de 2021 recolectaron durante el año evaluado, la información necesaria para realizar la misma, con el apoyo de los datos registrados en los libros de la Administración de la OAPVD como por ejemplo control vehicular, control de liquidaciones de gastos, así como los insumos incorporados al PAO, PEI, SEVRI, expedientes personales de cada persona funcionaria, indicadores de gestión y los entregables de proyectos, entre otros.

7.5. Implementación y seguimiento de los indicadores de Gestión de las oficinas regionales de la OAPVD y Sede central.

Conforme a lo dispuesto por el Consejo Superior en sesión 107-16, artículo XLIX, en donde se aprobó el Plan para dar Sostenibilidad a la oficinas y despachos judiciales que han sido sometidos a un rediseño o reestructuración, utilizando los indicadores de gestión como principal herramienta para la sostenibilidad del modelo.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

En función de lo anterior, a la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delitos en busca de la mejora continua, hace dos años inició con la implementación de los indicadores de Gestión en las Oficinas Regionales, en las sedes de la OAPVD-Modalidad PISAV y en la Sede Central de la OAPVD, siendo que actualmente la totalidad disponen de esta herramienta de autogestión y control, para el rendimiento en general de la oficina, así como en forma individual para el personal profesional. Para lo cual, durante el año 2020 se realizó el seguimiento respectivo a todas las oficinas en forma mensual evacuando las dudas y consultas mediante las herramientas tecnológicas y vía telefónica, con el objetivo de que remitieran cada oficina, una matriz consolidada con los Indicadores Gestión, junto con la minuta de la reunión de seguimiento y las propuestas de mejora.

Para el 2021, se tiene proyectado depurar y estandarizar los formatos de las matrices de los indicadores a nivel nacional, así como realizar ajustes en los parámetros de los indicadores de acuerdo con la nueva realidad provocada por la pandemia del Covid-19.

7.6. Sistemas Informáticos y nuevos Procedimientos en la OAPVD

Como parte de la mejora continua que impulsa la Oficina de Atención y Protección de Víctimas, se solicitó desarrollo e implementación de los Legajos Confidenciales, esto con el objetivo de proteger la información amparada bajo el secreto profesional de manera que pueda ser visualizada únicamente por el profesional en psicología que se encuentre brindando el tratamiento psicoterapéutico.

Básicamente, el Legajo Confidencial consiste en separar del expediente principal, las intervenciones psicológicas, que recopilan información personal sensible relacionada con la historia de vida y sintomatología actual de la víctima, la cual no debe ser consultada ni interpretada por profesionales ajenos al proceso terapéutico. Lo anterior como parte del principio ético solicitado por el Colegio Profesional, el cual debe privar en la intervención profesional brindada por el profesional Psicología.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

En otro sentido, conforme a lo dispuesto por la Corte Plena en sesión n° 27-2020, artículo XIII, en donde aprobó modificar el Reglamento del Sistema Integrado de Evaluación del Desempeño del Poder Judicial, donde se dispuso que el factor el rendimiento, considera la parte cuantitativa de la evaluación y tendrá un peso del 80% de la evaluación del desempeño, y que el 20% restante, corresponderá a las competencias genéricas establecidas por la Dirección de Gestión Humana.

Por lo anterior, la Oficina de Atención y Protección de Víctima, se dio la tarea de definir las metas a evaluar de cada uno de los puestos que conforman el programa 950. Las tareas y responsabilidades fueron comunicadas a todo el personal de la OAPVD, por el responsable de aplicar la evaluación de desempeño, que la estará realizando el próximo mes de enero del 2021.

Finalmente, se solicitaron y tramitaron una serie de mejoras en los sistemas de información a la Dirección de Tecnología, de la cuales que se enuncian las de mayor relevancia:

- Se solicita la depuración a nivel nacional de las tareas en Escritorio Virtual en todas las ubicaciones.
- Se remite solicitud para corregir inconsistencias que se visualizan cuando se genera el informe mensual en el sistema SIGMA, principalmente aspectos que no concuerdan con la propuesta aprobada, situación que se resuelve a partir del informe de enero 2020.
- Se realiza la solicitud para obtener el consolidado por oficina regional y el consolidado general de la OAPVD, por medio del sistema SIGMA.
- Se solicita cambio de donde extraer la variable de Visitas Domiciliares y consolidado de procedencia en el informe estadístico.
- Se realiza la solicitud al para obtener la mejora ME 098-2019- Alerta vencimiento plazo; para alertar a los y las profesionales a cargo de los expedientes de protección, cuando se deba aplicar una revaloración, o para el vencimiento de las medidas extraprocerales.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

- Se realiza la solicitud para modificar la presentación del Informe del SIGMA en la sección de "Gestiones Interdisciplinarias", para que el reporte disponga la persona profesional que la realiza y el detalle de gestión interdisciplinaria realizada.
- Se realiza la solicitud para que se realice depuración de ubicaciones en los escritorios virtuales de la OAPVD y una depuración del personal activo en los sistemas de la OAPVD, para efectos de permisos.
- Se realiza la solicitud para la instalación del Firmador Digital.
- Se gestiona la incorporación dentro de la casilla de prioridad: "Persona privada de Libertad" y se solicita creación de consolidado mensual por contexto por Prioridad.

7.7. Lineamientos de trabajo suscritos

7.7.1. OAPVD- ACONVIVIR

Esta oficina suscribió una carta de entendimiento con Aconvivir que es una organización no gubernamental, sin fines de lucro, que nació el último trimestre del año 2007, como una agrupación solidaria, defensora, promotora de los derechos y deberes de los deportistas, así como de todos los ciudadanos que luchan para alcanzar una convivencia pacífica y tolerante entre los diferentes usuarios de nuestras carreteras, aceras y espacios públicos terrestres en general.

Como resultado de esta iniciativa se establecieron los lineamientos de trabajo y coordinación interinstitucional, entre ambas, para la atención integral de personas destinatarias de la Ley N° 8720 para la atención de víctimas de asuntos de Delitos Tránsito.

Este convenio tiene como finalidad de llegar a acuerdos en común, que permitan que adquirir capacitación especializada por ambas partes con el objetivo de prestar servicios y divulgar a la mayor cantidad población meta que requiera de los servicios que brinda esta oficina



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

7.7.2. Casa de los Derechos Municipalidad de Desamparados

En el mes de setiembre de 2020, la oficina suscribió una Carta de entendimiento, con la Casa de Derechos de la Municipalidad de Desamparados que es un centro de apoyo e información que trabaja por asegurar el respeto de los derechos fundamentales y la promoción de la convivencia pacífica de todas las personas que viven o trabajan en Desamparados, la cual forma parte de la Gestión de Desarrollo Social, Cultural y Económico.

Durante sus años de gestión, la Casa de Derechos ha ido ampliando y diversificando su labor con el aporte de nuevos actores en su plataforma de servicios: Universidad de Costa Rica, Ministerio de Justicia y Paz, OIM, INA, entre otros. Su objetivo general es contribuir, desde un enfoque de Derechos Humanos, con el desarrollo integral de los y las habitantes del cantón de Desamparados, facilitando el ejercicio de los derechos sociales, culturales y económicos.

Los lineamientos para la coordinación interinstitucional, entre la OAPVD y la Casa de Derechos, para la atención integral de personas destinatarias de la ley N° 8720, son los siguientes:

- a.- Una persona profesional en psicología de la OAPVD se desplazará en un máximo de tres veces por semana Lunes, Miércoles y Viernes- a la Municipalidad de Desamparados, en Casa de Derechos, donde atenderá los casos que se encuentren bajo el ámbito de aplicación de este despacho (ley 8720) de la región de Desamparados, Acosta y Aserrí, en un horario de 8:00 am a 15:00 pm.
- b.- Si se trata de casos de protección donde se requiera solicitar apoyo a la sede central para realizar valoración de riesgo para la vida e integridad física, se permitirá su acceso y las facilidades básicas para poder realizar labor.
- c.- La persona profesional en Psicología remitirá los casos a los programas de Protección o Atención según corresponda, luego del abordaje y/o entrevista realizada.
- d.- Si el caso requiere el desarrollo de tratamiento psico-terapéutico de múltiples sesiones, será referido a



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2020

sede central, donde se coordinará los pasajes si resulta necesario para que la persona asista a las citas.

e.- Si se trata de casos donde se requiere atención psicológica breve la profesional designada podrá hacerse cargo.

f. – Durante la alerta nacional por COVID-19 puede la Oficina de la Mujer referir los casos por correo a la profesional en psicología asignada, quién se encargará de contactar a las personas usuarias y convenir una cita de entrevista ya sea en Desamparados o Sede central.