

OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

INFORME DE LABORES 2021



**Oficina de Atención y
Protección a la Víctima**
Ministerio Público • Poder Judicial

JULIO 2022



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

TABLA DE CONTENIDOS

I. Presentación.....	5
II. Antecedentes.....	6
III. Gestión financiera presupuestaria.....	8
3.1. Formulación presupuestaria.....	8
3.2. Análisis de la ejecución presupuestaria.....	9
3.3. Análisis de otras subpartidas.....	11
3.4. 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.....	15
C.1. Recursos para contratos y pago de servicios públicos.....	15
C.2. Recursos para bienes de inventario y vehículos nuevos.....	16
C.3. Recursos para la adquisición de equipo tecnológico.....	16
C.4. Recursos para la ejecución directa por parte de la OAPVD.....	16
C.4.1. Ayudas económicas y gastos de protección.....	16
C.4.2. Detalle mensual de ayudas económicas y gastos de protección.....	18
C.4.3 Detalle de ayudas económicas y gastos de protección por subpartida.....	18
C.4.4. Detalle de gastos por delito.....	20
C.4.5. Otros servicios y artículos específicos.....	22
IV. Balance de la gestión de los programas de atención y protección.....	23
4.1. Movimiento general de trabajo a nivel nacional.....	23
4.2. Casos entrados, terminados y circulante final por sede regional.....	26
4.3. Delitos de mayor ingreso por programa.....	31
4.4. Balance estadístico de poblaciones en condición de vulnerabilidad.....	34
4.4.1. Casos de Ley de Penalización y violencia contra las mujeres.....	34
4.4.2. Casos Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes.....	36
4.4.3. Casos atendidos personas adultas mayores.....	38



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021

4.4.4. Población indígena.....	39
4.4.5. Población con discapacidad	41
4.4.6. Población privada de libertad.....	42
4.5. Resultados de las gestión del área de resoluciones.....	43
V. Dinámica de los servicios brindados por la OAPVD.....	46
5.1. Intervenciones realizadas en el área de psicología, según programa	47
5.2. Intervenciones realizadas en el área de trabajo social por programa.....	48
5.3. Intervenciones realizadas por el área de criminología.....	49
5.4. Intervenciones realizadas en el área legal por programa.....	50
5.5. Elaboración de Estudios de seguridad.....	51
5.4. Elaboración de informes técnicos y breves.....	52
5.4.1. Informes técnicos.....	53
5.4.2. Informes breves.....	54
5.5. Acompañamientos de diligencias judiciales.....	55
5.6. Modalidad de atención en la oficina del Primer Circuito Judicial de San José.....	57
5.7. Modalidad Plataforma integrada de servicios de atención a víctimas.....	58
5.8. Acompañamientos a víctimas de violencia sexual.....	59
VI. Proyección de la oficina y su impacto en el mejoramiento del servicio público y gestión institucional.....	61
6.1. Participación de la OAPVD en procesos formativos internos y externos.....	62
6.2. Acciones formativas recibidas por el Talento Humano de la OAPVD.....	64
6.3. Otra formación adquirida por el personal OAPVD.....	65
VII. Gestión de Proyectos.....	67
7.1. Proyecto de Reglamento ejecutivo de la Ley 8720 y proyecto de Reglamento de organización y servicios.	66
7.2. Proyecto de Reforma a la Ley 8720.....	67
7.3. Indicadores de gestión.....	69
7.4. Mejores en plantillas de indicadores.....	69
7.5. Apoyo y orientación al personal de la OAPVD.....	69



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021

	7.6. Sesiones informativas.....	70
VII.	Otros logros de la gestión.....	71
	8.1. Labor de la OAPVD en la Casa de Derechos de la Municipalidad de Cartago.....	71
	8.2. Implementación de la intervención profesional a través de la Telepsicología.....	72
	8.3. Ampliación de los servicios de la OAPVD sede Limón en Bribri y Batán.....	72
	8.4. Estrategia de capacitación de la OAPVD.....	73
	8.5. Evaluación del desempeño.....	75
	8.6. Curso autoformativo de atención y protección a víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes en el proceso penal.....	76
	8.7. Curso de protección y autoprotección a funcionarios(as) judiciales.....	77
	8.8. Aplicación de encuesta sobre hostigamiento sexual.....	77
	8.9. Aplicación de encuesta sobre la percepción de las actividades de rendición de cuentas de la OAPVD.....	78
	8.10. Resultados obtenidos a través del taller para socialización de datos obtenidos a través de las encuestas sobre percepción de la persona usuaria acerca de los servicios que brinda la OAPVD.....	78
	8.11. Emisión de memorandos al personal de la OAPVD.	79



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

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 y equipos técnicos evaluadores que 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, las actuaciones que se realicen 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 2021

II. Antecedentes

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, y equipos técnicos evaluadores realizan el trabajo con el objetivo de garantizar los principios que rigen la Ley 8720, promoviendo un trato digno y en coordinación con otras instituciones gubernamentales.

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.

Específicamente, la Oficina de Atención y Protección a Víctimas del Delitos está conformada por dos programas: El primero el Programa de Protección que le corresponde la atención de los casos en los cuales se determinó la existencia de una situación riesgo, que atenta contra la integridad física de la víctima, testigo o sujeto interviniente en el proceso penal.

Por su parte, al Programa de Atención le corresponde brindar el servicio en los casos en los cuales no se ha detectado un riesgo para las personas destinatarias de la Ley; sin embargo, a raíz del hecho delictivo las personas destinatarias de la Ley u otros intervinientes en el proceso penal, requieren de servicios profesionales para solventar las situaciones resultantes del hecho delictivo.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Sin embargo, esta clasificación inicial, ha variado en el tiempo debido al respeto que debe tenerse a la voluntariedad de las personas usuarias, debido a ello, si una persona que enfrenta una situación de riesgo decide no ingresar al programa de protección y requiere algún servicio del programa de atención, así se procederá.

Además, la Oficina de Atención y Protección a Víctimas del Delito, actualmente disponen una estructura administrativa y personal de apoyo, que brindan apoyo a las 27 oficinas regionales ubicadas en todo el país. Los servicios de los programas de atención y protección son brindados por equipos interdisciplinarios en el programa de Atención por personas profesionales de las especialidades de Psicología, Trabajo Social y de Derecho; en el programa de Protección los equipos técnicos evaluadores adicionalmente disponen de un profesional en Criminología.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021

III. Gestión financiera presupuestaria.

3.1. Formulación presupuestaria

El programa 950 denominado **“Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos”** integrado por la Oficina de Atención y Protección a Víctimas (centro gestor 718) y la Unidad de Protección a Víctimas (centro gestor 1106) formulan y ejecutan el recurso económico desde cada una de sus áreas administrativa. Con la finalidad de obtener los mejores resultados en cuanto la ejecución presupuestaria ambos despachos se realizan reuniones bimensuales que permiten dar seguimiento a los procesos de contratación, facturas en trámite, ingreso de modificaciones presupuestarias internas, entre otros.

En el siguiente cuadro se proyecta la asignación de recursos presupuestarios destinados para el Programa 950 denominado “Servicios de atención y protección de víctimas y testigos”, desde el 2012 hasta el año 2021.

Cuadro No. 1
Programa 950 **“Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos”**
Histórico de Formulación y Ejecución Presupuestaria
2012-2021

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%
2021	9.288.786.790,00	8.848.262.565,31	95%

*Para este cuadro el porcentaje de ejecución que se muestra presenta datos redondeados
Fuente: Sistema SIGA PJ



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021

3.2. Análisis de la ejecución presupuestaria 2021

En 2021 al programa presupuestario le fue aprobado inicialmente ¢9,288,786,790.00 luego de varias modificaciones presupuestarias externas el presupuesto quedó en ¢9,345,031,349.00.

Seguidamente se presenta resumen de la liquidación presupuestaria con cierre al 31 de diciembre 2021 la cual expone el porcentaje de ejecución presupuestaria por partida.

Cuadro No. 2
Ejecución presupuestaria
Al 31 de diciembre 2021

Sub partida	Presupuesto Inicial	Presupuesto Actual	Comprometido	Devengado	Pagado	Disponibile	% ejecución
0	7,935,126,885.00	7,935,126,885.00	0	7,791,042,555.79	7,791,042,555.79	144,084,329.21	98.18%
1	779,023,861.00	749,023,861.00	19,623,373.62	651,006,176.05	651,006,176.05	78,394,311.33	86.91%
2	158,280,843.00	155,725,402.00	9,424,746.37	136,702,711.36	136,702,711.36	9,597,944.27	87.78%
5	191,331,741.00	191,331,741.00	153,051,268.14	29,863,014.97	29,863,014.97	8,417,457.89	15.61%
6	119,036,460.00	119,036,460.00	0	95,688,597.14	95,688,597.14	23,347,862.86	80.39%
7	0	88,800,000.00	0	88,800,000.00	8,880,000.00	0	100.00%
9	105,987,000.00	105,987,000.00	4,840,490.00	55,159,510.00	55,159,510.00	45,987,000.00	52.04%
Totales	9,288,786,790.00	9,345,031,349.00	186,939,878.13	8,848,262,565.31	8,848,262,565.31	309,828,905.56	94.68%

Fuente: Sistema SIGA PJ – Liquidación Presupuestaria

Para el 2021 al programa 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos” se gestionó un presupuesto de ¢9,345,031,349.00; de los cuales ejecutó ¢ 8,848,262,565.31 es decir un 94,68%.

Dicho programa presupuestario se compone como se citó anteriormente de dos centros gestores el 718 de la Oficina de Atención y Protección a Víctimas y Testigos del Ministerio Público (O.A.P.V.D) y el 1106 de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos del Organismo de Investigación Judicial (U.P.R.O.V), en ambas instancias se cuenta con personal profesional y de apoyo, encargado de dar cumplimiento a las exigencias de la ley 8720 Ley de Protección a Víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

Para el año en estudio, sumando ambos despachos, la O.A.P.V.D y U.P.R.O.V contaba con 298 plazas entre profesionales en derecho, psicología, criminología, trabajo social, sociología, administración, agentes de protección, personal técnico y de apoyo a saber 168 del centro gestor 718 y 130 del centro gestor 1106. Del contenido económico asignado para remuneraciones se cancelaron ₡7,791,042,555.79, lo cual representa un 98%.

Seguidamente se muestra el desglose de los recursos por sub partidas su presupuesto inicial, actual y el nivel de ejecución logrado.

**Cuadro No. 3
Programa 950 “Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos”
Detalle del Devengado en la “Partida de Remuneraciones”**

Sub partida	Remuneraciones	Presupuesto Inicial	Presupuesto Actual	Devengado
101	Sueldos para cargos fijos	₡2,268,495,104.00	₡2,266,179,627.00	₡2,211,529,518.77
105	Suplencias	₡93,155,766.00	₡93,155,766.00	₡84,283,834.26
201	Tiempo extraordinario	₡123,395,066.00	₡98,395,066.00	₡89,108,826.50
202	Recargo de funciones	₡0.00	₡0.00	₡0.00
203	Disponibilidad laboral	₡74,970,000.00	₡78,970,000.00	₡77,678,110.02
204	Compensación de vacaciones	₡4,133,735.00	₡0.00	₡0.00
301	Retribución por años servidos	₡576,497,188.00	₡601,497,188.00	₡590,323,349.53
302	Restricción al ejercicio liberal de la profesión	₡839,501,049.00	₡835,501,049.00	₡793,764,764.69
303	Decimotercer mes	₡476,805,736.00	₡477,805,736.00	₡474,159,319.08
304	Salario escolar	₡460,938,160.00	₡459,938,160.00	₡457,015,685.41
399	Otros incentivos salariales	₡1,280,581,988.00	₡1,280,581,988.00	₡1,276,526,374.32
401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	₡529,254,368.00	₡529,254,368.00	₡529,254,368.00
405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	₡28,608,344.00	₡28,608,344.00	₡28,608,344.00
502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	₡85,825,032.00	₡172,274,244.00	₡172,274,244.00
503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	₡171,650,065.00	₡91,650,065.00	₡91,650,065.00
504	Contribución Patronal a otros fondos administrados por entes públicos	₡821,631,644.00	₡821,631,644.00	₡821,631,644.00
505	Contribución Patronal a otros fondos administrados por entes privados	₡99,683,640.00	₡99,683,640.00	₡93,234,108.21
	Total			₡7,791,042,555.79

Fuente: Sistema SIGA PJ – Liquidación Presupuestaria



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

3.3. Análisis de otras sub partidas:

En la **partida uno de servicios** se logró alcanzar una ejecución del 86,91% del presupuesto asignado, ello permitió tramitar el pago de contratos relacionados con arriendo de locales, servicio de vigilancia y limpieza, servicio de GPS, así como gestionar servicios de traducción, actividades de capacitación, dar mantenimiento y reparación a los vehículos, al equipo de comunicación y aire acondicionado entre otros. Para el 2021 la partida tuvo una baja en lo referente al pago de servicios públicos la cual podría haberse dado debido a la puesta en marcha del teletrabajo para prevenir el coronavirus. También se dio una baja en los servicios de traducción y ayudas económicas ambos casos considerados como gastos imprevisibles ya que dependen de la necesidad que tenga la persona usuaria.

Respecto **la partida de materiales y suministros** (partida dos) se devengaron ¢136,702,711.36 dichos recursos fueron utilizados atender los costos en combustible, tintas, tóner, repuestos para vehículos, aires acondicionados, vestimenta y colchones para las personas usuarias etc., en este caso la baja se dio en la partida de textiles y vestuario y repuestos, debido a que algunas compras quedaron en proceso, por otra parte el consumo en alimentos y bebidas y productos farmacéuticos y medicinales, para personas usuarias fue menor al previsto, cabe aclarar que en estos casos se depende de la necesidad de las personas que hace uso del servicio de protección y atención.

En cuanto **a la partida cinco de bienes duraderos** es importante indicar que la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos del Organismo de Investigación Judicial tenía dentro de su presupuesto ¢140,26 millones para realizar el cambio de 6 vehículos todo terreno, sin embargo debido a que no fue posible llevar a cabo en abril 2021 la adjudicación por medio de la ampliación a al proceso 2021LA-000055-PROV debido a que la agencia encargada no podría entregar los vehículos todo terreno, fue necesario tramitar un nuevo proceso bajo el número 2021LA-000055-PROV el cual fue posible adjudicar hasta noviembre 2021 quedando la entrega de vehículos para el 2022 y afectándose la ejecución del 2021.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

En lo concerniente a las transferencias corrientes alcanzó una ejecución de 80,38% lográndose tramitar lo que compete a transferencias corrientes a órganos, contribución estatal a la Caja Costarricense del Seguro Social, etc. En 2021 no fue posible ejecutar el recurso aprobado para becas a funcionarios, debido a que el contenido aprobado solamente podía ser utilizados para maestrías y posgrados las cuales presentaban un costo alto respecto la cantidad de recursos aprobados.

Para la partida de transferencias de capital la ejecución fue del 100% utilizándose en total ¢88,800,000.00.

En gastos confidenciales, el devengado fue de ¢55,159,510.00 lo que representa un 52,04% del total aprobado, importante mencionar que este rubro no se asigna a la OAPVD, solamente a la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos del Organismo de Investigación Judicial (UPROV) por la naturaleza de su labor. La ejecución presupuestaria de la partida 9, se relaciona directamente a adquisiciones de servicios que se derivan de los ingresos de casos de un riesgo más elevado del usual para la vida e integridad física y los requerimientos de las personas usuarias, que de manera voluntaria se acogen al programa de protección, bajo un régimen más estricto de protección, lo que la convierte de manera automática en impredecible e imprevisible, pues su consumo estará sujeto a las necesidades de la ciudadanía.

3.4. Presupuesto aprobado al Centro Gestor 718 (OAPVD)

A. Comportamiento Histórico de Presupuesto Centro Gestor 718

Para el 2021 específicamente al Centro Gestor 718 (Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito) le aprobaron ¢ 876.344.897,00 el contenido disminuyó en ¢ 226.643.087,00 respecto el 2020, ello se debe que en 2021 se redujo el presupuesto asignado a la OAPVD en arriendo de locales, asimismo se aprobó menor contenido en la partida de bienes duraderos, no fueron asignado recursos para compra o cambio de la flotilla vehicular, mientras que en tema de equipo y mobiliario el monto avalado fue menor a otros años.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

**Cuadro No. 4
Programa 950 Centro Gestor 718**



Fuente: Creación Propia OAPVD

B. Distribución Presupuestaria

Con el objetivo de facilitar el cumplimiento del principio presupuestario de especialidad cuantitativa y cualitativa, e identificar con claridad los bienes y servicios adquiridos y las transferencias que se realizan, y 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.

De seguido se expone la asignación de recursos para la OAPVD según cada partida presupuestaria:



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

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

Partida	Detalle	Monto	Porcentaje
1	Servicios	663,942,034.00	76%
2	Materiales y suministros	61,733,917.00	7%
5	Bienes Duraderos	31,632,486.00	4%
6	Transferencias Corrientes	119,036,460.00	13%

Fuente: SIGA PJ

Servicios (partida 1): permite incorporar el contenido para cancelar servicios por arriendo de locales, servicio limpieza y vigilancia, también así las actividades de capacitación, troncalizado, fumigación, pago de servicios públicos, pago de ayudas económicas, pago de viáticos a funcionarios, contratación de peritajes, traducciones, mantenimiento de vehículos, servicio de GPS etc. Dentro de la partida uno el monto más significativo corresponde arriendos, durante el 2021 la OAPVD mantuvo alquiler de locales para albergar sus sedes en Puntarenas, Corredores, Cartago, San Carlos, Goicoechea, San José, además contribuyó con un pago porcentual en el alquiler de los locales de las oficinas de PISAV en Siquirres, Tres Ríos, San Joaquín y Pavas. De acuerdo con la liquidación presupuestaria el pago para el 2021 en alquileres fue de ₡313.764.768,65.

Materiales y Suministros (partida 2): los recursos que se incluyeron permitieron el pago de combustible, lubricantes, repuestos, 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 compra de equipo tecnológico, mobiliario, plantillas, entre otros.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

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

Cada año tras la asignación del presupuesto y con fundamento en los lineamientos institucionales y para un mayor alcance en la ejecución presupuestaria, los recursos se dividen y transfieren a varios centros gestores, proceso que involucra varios departamentos institucionales tales como: Macroproceso Financiero Contable, Tecnología de la Información y Proveeduría.

A continuación, se detalla la distribución de montos según cada centro gestor:

**Cuadro No. 6
Detalle presupuestario por traslado a Centro Gestor
Programa 950**

Descripción	Monto
RECURSOS PARA BIENES DE INVENTARIO	₡ 5,864,329.00
RECURSOS PARA CONTRATOS	₡ 475,278,468.00
RECURSO TECNOLÓGICO ESTRATÉGICO Y MENOR	₡ 24,657,620.00
RECURSOS SERVICIOS PÚBLICOS	₡ 41,882,890.00
RECURSOS PARA EJECUCIÓN DIRECTA OAPVD	₡ 328,661,590.00
Total	₡ 876,344,897.00

Fuente: SIGA PJ

C.1 Recursos para contratos y pago de Servicios Públicos

Para el 2021 la Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito, formuló en la partida de alquiler de edificios ₡352.071.263,00; de los recursos aprobados se devengaron ₡313.764.768,65.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Es importante indicar que para 2021 la OAPVD en apego a las directrices institucionales y del Ministerio de Hacienda, logró renegociar el pago de arriendo para el local de la OAPVD de Puntarenas y OAPVD de Cartago, logrando disminuir por mes. Al finalizar el periodo en estudio la OAPVD contaba con siete contratos por alquiler en las zonas de: San José (Sede Central), Cartago, Puntarenas, Corredores, San Carlos, II Circuito Judicial de San José, Liberia, asimismo apoyó porcentualmente con el alquiler para los PISAV de Tres Ríos, San Joaquín de Flores, Pavas y Siquirres. Además del traslado de recursos para contratos de alquiler Macroproceso de Financiero Contable tomó para ejecución directa lo referente al pago contrato de limpieza, seguridad, troncalizado, GPS, mantenimiento de aire acondicionado por 123.207.205,00 cabe aclarar que en este caso los recursos se movilizan desde inicio de año. Para servicio públicos el traslado fue de 41,882,890.00,

C.2 Recursos para bienes de inventario

Por su parte, Departamento de proveeduría utilizó ¢5.864.329, 00 lo que permitió asignación de suministros, y mobiliario para atender las necesidades del despacho a nivel país.

C.3 Recursos para adquisición de equipo tecnológico

Desde Tecnología de la Información a fin de ejecutar compras institucionales de manera y en apego a la normativa de contratación traslado del centro gestor 718 la suma de ¢24.657.620,00 equipo de cómputo, ups, teléfonos, “pad de firmas”, entre otros.

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

Una vez realizado los traslados a los diferentes centros gestores, se obtiene como resultado para la ejecución directa el monto de ¢328.661.590,00. En los siguientes apartados, se expone brevemente la utilización de dichos recursos:

C.4.1 Ayudas económicas y gastos por protección

La normativa 8720, establece en el artículo 1 su objetivo: “*proteger los derechos de las víctimas, testigos*”

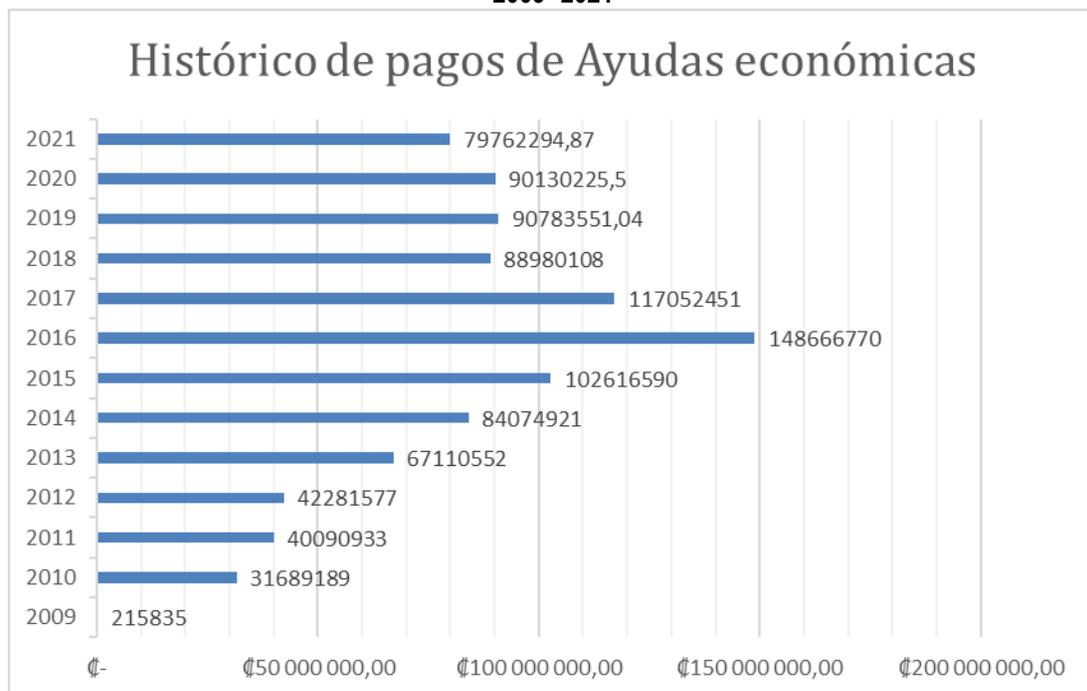


**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

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; con base en ese mandato la OAPVD formula dentro del presupuesto el contenido económico en varias sub partidas con la finalidad de gestionar las denominadas ayudas económicas y gastos por protección para las víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en la ley.

Las citadas ayudas económicas o gastos de protección se brindan aquellas personas usuarias que forman parte de los programas de atención o protección y debido y que carecen de recursos económicos para solventar el gasto que conlleva 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. 1
Centro Gestor 718
Oficina de Atención y Protección a Víctimas
Histórico pago de ayudas económicas y gastos por protección
2009- 2021**



Fuente: Creación propia OAPVD



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

El gráfico anterior permite conocer el comportamiento de las ayudas económicas del 2009 al 2021, para el año de estudio es decir el 2021 se identifica una baja con respecto a los últimos siete años; una de las razones que pudieron haber disminuido el trámite de las ayudas económicas y gastos de protección fue la pandemia. Para el 2021 a nivel global la COVID-19 conllevó a periodos de aislamiento y en diferentes zonas por orden del Ministerio de Salud, aunado a que había personas usuarias contagiadas del virus y con orden sanitaria, por lo que la asistencia de las personas a realizar los trámites que necesitaban se vio afectada.

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

Seguidamente se muestra el consumo mensual respecto ayudas económicas y gastos de protección para el 2021, el mayor consumo se dio en marzo y abril.

**Gráfico No. 2
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

Es importante señalar lo que va a definir el gasto por subpartidas son las necesidades que presenten los casos que ya están tramitados y los de nuevo ingreso .La siguiente tabla expone el consumo de recursos por sub partida, encabeza la lista la partida 10502, el consumo obedece al pago de hospedaje, desayuno, almuerzo y cena para las personas que se reubicar de forma temporal, también se carga en este caso el



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

pago de gasto de protección por alquiler de casas para las personas que carecen de los recursos económicos, para cubrir el pago de la vivienda luego de aceptar la medida extraprocesal de reubicación para salvaguardar su vida e integridad física y la de su familia.

La partida de alimentos y bebidas 20203 permitió la compra de víveres para esas personas usuarias de los programas de atención y protección que carecen de recursos para la adquisición de alimentos.

Mientras que la partida 10304 es utilizada para cubrir el traslado de menaje de las personas que aceptaron la medida extraprocesal de reubicación para salvaguardar su vida e integridad física y la de su familia y deben cambiar de domicilio.

**Cuadro No. 7
Detalle de Ayudas Económicas por Sub partida**

Sub partida	Detalle	Monto
1.05.02	Viáticos dentro del país	₴56,321,610.98
2.02.03	Alimentos y bebidas	₴12,163,455.27
1.03.04	Transporte de bienes	₴10,007,300.00
2.99.05	Útiles y materiales de limpieza	₴558,397.93
2.99.04	Textiles y vestuario	₴341,049.10
2.01.02	Productos farmacéuticos y medicinales	₴120,480.54
1.05.01	Transporte dentro del país	₴98,340.00
2.99.99	Otros útiles, materiales y suministros diversos	₴81,252.05
1.04.01	Servicios médicos y de laboratorio	₴25,480.00
2.99.02	Útiles y materiales médicos, hospitalario y de investigación	₴21,799.00
2.99.03	Productos de papel, cartón e impresos	₴8,280.00
2.02.04	Alimentos para animales	₴5,000.00
2.99.07	Útiles y materiales de cocina y comedor	₴4,500.00
2.99.06	Útiles y materiales de resguardo y seguridad	₴2,800.00
2.03.04	Materiales y productos eléctricos, telefónicos y de cómputo	₴2,550.00
Total		₴79,762,294.87

Fuente: Elaboración propia OAPVD



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

C.4.4. Detalle de gasto por delito

A continuación, se muestra el pago realizado en ayudas económicas y gastos de protección y su clasificación por delito, para el 2021 el delito por el cual se cancelaron más recursos fue por el delito de amenazas agravadas, seguido de maltrato e incumplimiento de las medidas de protección.

**Cuadro No. 8
Detalle de consumo en ayudas económicas y gastos de protección
Clasificación por Delito**

Delitos Reportados		
Delito	Monto	Porcentaje
Amenazas agravadas	₪13,174,657.98	16.52%
Maltrato	₪7,458,358.98	9.35%
Incumplimiento de medida de protección.	₪6,315,614.97	7.918%
Homicidio Tentativa	₪5,902,950.71	7.401%
Agresión con Armas	₪5,744,055.66	7.201%
Homicidio simple	₪4,067,825.95	5.100%
Extorsión Simple	₪3,904,064.95	4.895%
Amenazas	₪3,879,354.79	4.864%
Violación	₪3,247,797.98	4.072%
Amenazas contra una mujer	₪2,995,761.00	3.756%
Privación de Libertad sin ánimo de lucro	₪2,644,463.38	3.315%
Tráfico ilícito de personas	₪2,329,000.00	2.920%
Trata para cualquier forma de explotación sexual	₪2,090,185.88	2.621%
Robo Agravado	₪1,558,496.99	1.954%
Ofensas a la dignidad	₪1,180,690.92	1.480%
Lesiones leves	₪1,178,825.00	1.478%
Accionamiento de arma (artículo 250 bis)	₪1,140,412.00	1.430%
Incendio o explosión.	₪1,105,677.88	1.386%
Tentativa de femicidio	₪912,070.00	1.143%
Lesiones	₪853,677.00	1.070%
Homicidio	₪841,600.00	1.055%



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

Delitos Reportados		
Delito	Monto	Porcentaje
Desobediencia	₪836,540.00	1.049%
Homicidio Calificado	₪798,000.00	1.000%
Agresión Física.	₪639,500.00	0.802%
Secuestro Extorsivo	₪532,500.00	0.668%
Restricción a la Autodeterminación	₪527,060.00	0.661%
Abuso sexual contra PME	₪459,950.00	0.577%
Violación de domicilio	₪452,916.00	0.568%
Tentativa de robo	₪329,950.00	0.414%
Aborto sin consentimiento	₪290,989.97	0.365%
Retención Indevida	₪229,191.93	0.287%
Tentativa de Homicidio	₪182,095.97	0.228%
Estafa informática	₪180,000.00	0.226%
Robo Agravado	₪180,000.00	0.226%
Lesiones con arma de fuego	₪173,800.00	0.218%
Daños	₪164,200.00	0.206%
Lesiones Graves.	₪156,397.00	0.196%
Maltrato a animales	₪150,000.00	0.188%
Lesiones con arma blanca	₪149,200.00	0.187%
Incumplimiento abuso patria potestad	₪125,972.00	0.158%
Trata para otras formas de explotación laboral	₪104,400.00	0.131%
Apropiación y retención indebida	₪99,958.00	0.125%
Sustracción agravada de persona menor de edad o incapaz	₪83,697.00	0.105%
Proxenetismo	₪70,000.00	0.088%
Homicidio Tentativa	₪66,300.00	0.083%
Venta de drogas, sustancias o productos, sin autorización legal.	₪60,000.00	0.075%
Ley penalización Violencia contra la mujer	₪54,600.00	0.068%
Agresión	₪50,999.98	0.064%
Lesiones Gravísimas	₪38,125.00	0.048%
Simulación de delito	₪23,200.00	0.029%
Infracción a la Ley Del Adulto mayor	₪11,800.00	0.015%



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021

Delitos Reportados		
Delito	Monto	Porcentaje
Tráfico de influencias	Ø6,740.00	0.008%
Agresión Psicológica.	Ø3,700.00	0.005%
Agresión Calificada	Ø3,600.00	0.005%
Hurto Simple	Ø1,370.00	0.002%
Total general	Ø79,762,294.87	100%

Fuente: Elaboración propia OAPVD

C.4.5. Otros servicios y artículos específicos

Además de las ayudas económicas y gastos de protección, este despacho tramita igualmente compras por medio de requisiciones y caja chica, en 2021 destacaron las siguientes compras:

- ✓ Compra de chalecos antibalas: se gestionó la compra de 3 chalecos los cuales fueron asignados para uso en la Sede Central, para ser utilizados por las personas usuarias y el personal de la OAPVD, la compra se realizó en la subpartida 29906 por ¢ 2,181,120.00
- ✓ Actividades de capacitación: para el 2021 se generó la contratación de una charla educativa virtual denominada: *“Estrés laboral, burnout y estrategias para mitigarlos, dirigido a un grupo de funcionarios y funcionarias que prestan un servicio público”* en el cual estarían participando 115 funcionarios y funcionarias del programa presupuestario 950 “Servicio a Víctimas” el costo fue de ¢1,871,921.55 con cargo a la subpartida 10701 denominada 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 ¢1.442.867,91 con cargo a la subpartida 29904.
- ✓ A fin de brindar mantener en adecuado estado la flotilla vehicular de la OAPVD (25 unidades) se tramitó mantenimiento de los automotores con cargo a la subpartida 10805 la suma de ¢7.152.572,93 mientras que en repuestos (subpartida 20402) se cancelaron ¢5.683.538,10
- ✓ Sillas Ergonómicas: a fin de cumplir la recomendación del Departamento de Salud Ocupacional, Estudios de Salud Ocupacional 227-SSA-2016, en 2021 se adquirieron 18 sillas ergonómicas para el personal del despacho, el cargo se dio a la subpartida 50104 con un costo de ¢3.514.803,00.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

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

En este apartado se detallará la gestión estadística a cargo de los equipos interdisciplinarios que conforman los programas de atención y protección, 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”, datos obtenidos del Sistema SIGMA. Además, se exponen otros resultados relacionados con los servicios brindados, la población usuaria atendida, el abordaje de casos relacionados con las personas en condición de vulnerabilidad, las coordinaciones interinstitucionales y otras acciones relevantes durante el 2021.

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 2021, ingresaron a la OAPVD un total de 18.266 casos, de los cuales 11.197 corresponden al Programa de Atención lo que equivale a un 61%, mientras que en el Programa de Protección entraron 7.069, que representa el 39%. Al realizar un análisis de los datos estadísticos en ambos programas se presentó un crecimiento del 10,5 % y del 4,6% respectivamente en ingresos de casos, en relación con el 2020.

Como aspecto relevante debe indicarse que, en el programa de Atención desde el mes de octubre de 2019, se implementó una nueva metodología para el registro de casos a nivel estadístico que implica la unificación de expedientes de las tres disciplinas en uno solo, por persona usuaria, en cada proceso penal que intervenga, con el objetivo de visualizar y comprender de una mejor manera la realidad vivida por las personas destinatarias de la ley como resultado del daño sufrido por el hecho delictivo.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Aunque el impacto en cuanto a los casos entrados en dicho programa se presentó con mayor relevancia en el 2020 como consecuencia de la nueva metodología y pese a la coyuntura de la pandemia por el Covid-19; en el 2021 nuevamente se observa un repunte con respecto a esta variable estadística.

Pese a que durante el 2021 las medidas sanitarias se mantuvieron debido a la emergencia nacional como consecuencia del Covid-19 y fue necesario alternar la labor presencial con la modalidad de teletrabajo por parte de los equipos interdisciplinarios y equipos técnicos evaluadores, el servicio público continuó brindándose en las mismas condiciones, se recurrió en los casos que fuera posible a las visitas domiciliarias, así como a la plataforma teams para realizar algunas diligencias, por ejemplo, seguimientos interdisciplinarios de casos, entrevistas de revaloraciones de riesgo, estudios socioeconómicos, entre otros.

Los resultados de las principales variables estadísticas y que representan la carga de trabajo de esta oficina, se consolidan en el cuadro siguiente:

Gráfico N° 3
Casos ingresados, reentrados, cerrados y circulante final



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021



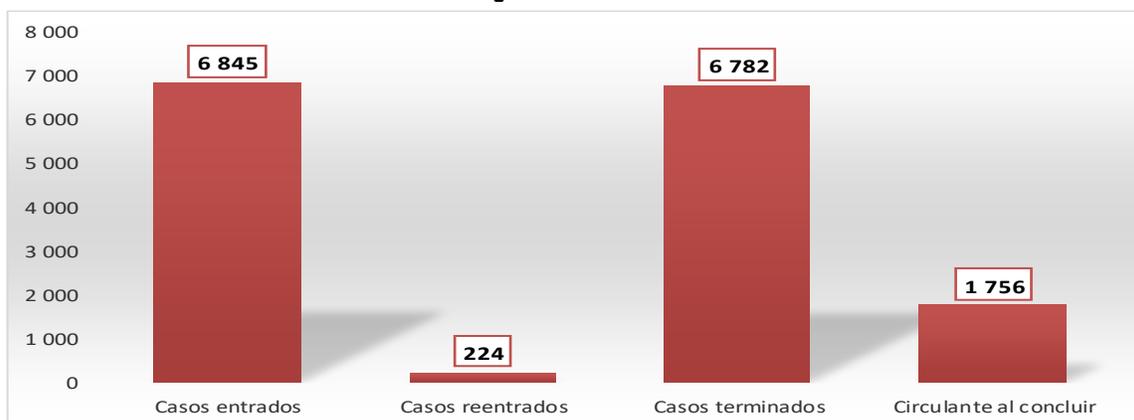
Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

En relación con los casos terminados, se concluyeron 18.516 expedientes, de los cuales el 63% se gestionó desde el programa de Atención, mientras que un 37% en Protección. Lo que permite visualizar un decrecimiento porcentual del 1% en Protección, y en Atención, se obtuvo un incremento del 12% en comparación con el 2020. En cuanto a la variable denominada “circulante”, que se refiere a la cantidad de casos activos a un determinado período de tiempo, esta oficina finalizó al 31 de diciembre de 2021, con un circulante activo de 6.250, el 72% que equivale a 4.494 casos se mantienen en el programa de Atención, y el 28% que representa 1.756 asunto, se encuentra en el Programa de Protección.

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 esta dependencia son voluntarios, debido a ello, las personas en ambos programas pueden desistir de su participación en cualquier momento sin que se pueda influir de forma coercitiva para mantener los casos abiertos. Por lo que los motivos de cierre tendrán que ver con el cumplimiento de la intervención profesional, conclusión del proceso penal que dio origen a su inclusión en alguno de los programas o por voluntad de la persona usuaria.

En los cuadros siguientes se exponen los resultados cuantitativos de las variables estadísticas anteriores, para cada uno de los programas a cargo.

Gráfico N°4
Casos ingresados, cerrados y circulante final
Programa de Protección



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Del cuadro anterior, se observa que en este programa las variables casos entrados y terminados mantuvieron un comportamiento similar que en el 2020 y se finalizó el año laboral con un circulante de 1.756 asuntos activos.

Gráfico N° 5
Caso ingresado, cerrado y circulante al concluir final
Programa de Atención



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021

En el caso de Atención, se observa que la variable “casos terminados” superó en un 12% a los casos entrados y el año laboral culminó con un circulante de 4.494 asuntos activos.

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

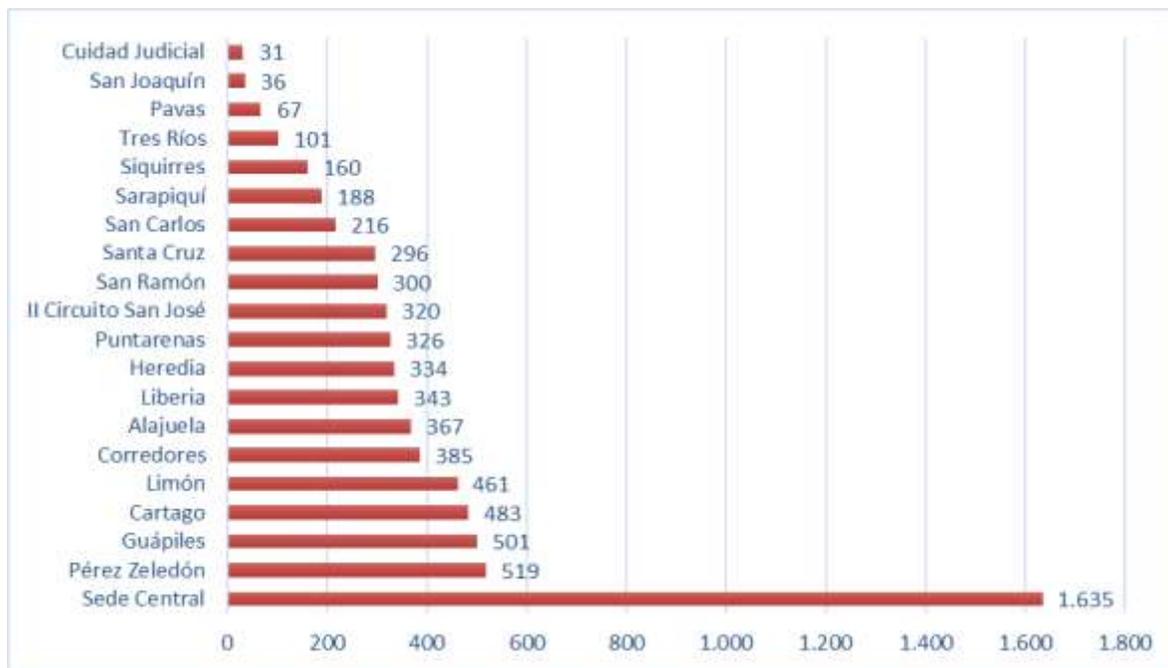
En esta sección se desarrolla un análisis de las variables que se expusieron en el apartado anterior, por sede regional y por programa.

Los resultados obtenidos para el Programa de Protección se describen de seguido:



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

**Gráfico N°6
Casos ingresados por oficina
Programa de Protección**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021

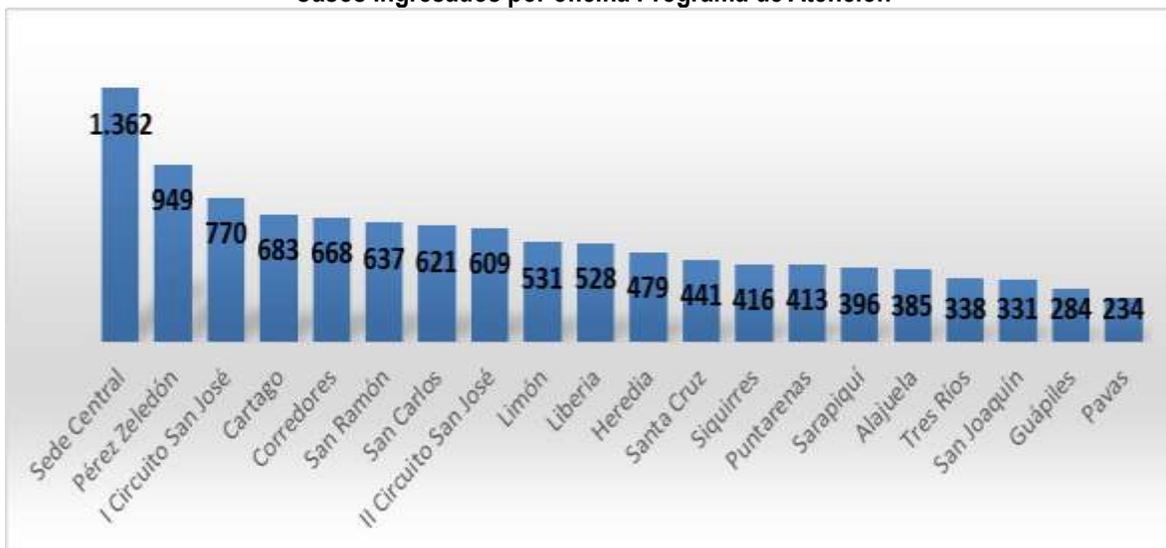
Los datos precedentes muestran que en el Programa de Protección las oficinas que registraron un mayor ingreso fueron: Sede Central, Pérez Zeledón, Guápiles con un 25%, 7.6 %, y 7.3% respectivamente del total de casos ingresados, mientras que las oficinas de menor ingreso fueron: Pavas, San Joaquín y Ciudad Judicial. Estas oficinas en las que se recibieron menos casos están conformadas por dos personas profesionales, con excepción de la oficina unipersonal de San Joaquín, en razón de que atienden menos despachos y la dinámica de servicio es diferenciada.

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



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

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



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021

En el programa de Atención, el 13% del total de casos ingresados se concentran Sede Central, el 9% Pérez Zeledón, y el 7% en el I Circuito Judicial de San José, mientras que las sedes regionales de San Joaquín, Guápiles y Pavas fueron las oficinas con menor ingreso de casos durante el 2021. En cuanto a la variable estadística “**casos terminados**”, los resultados relativos al análisis se muestran en los siguientes gráficos.

**Gráfico N°8
Casos terminados por oficina
Programa de Protección**



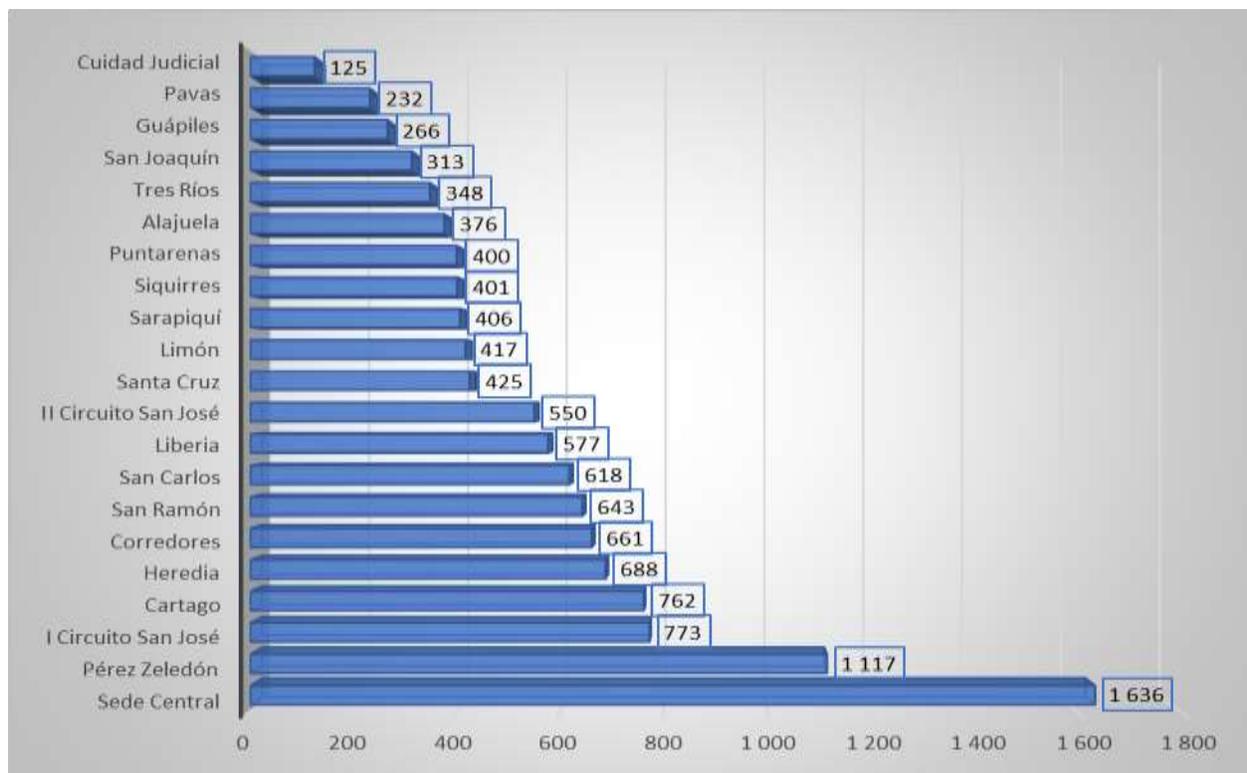
Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

De los datos expuestos en el gráfico anterior, se concluye que la Sede Central finalizó la mayor cantidad de expedientes, lo que representa un 22% del total de casos cerrados, seguida de las oficinas regionales de Pérez Zeledón y Guápiles, con un 8% y 7% respectivamente, mientras que las oficinas San Joaquín modalidad PISAV y Ciudad Judicial por administrar un circulante relativamente bajo, cerraron una cantidad menor de expedientes. En lo que respecta al programa de Atención, según se muestra en el gráfico posterior, la regional con mayor número de casos terminados es nuevamente Sede Central con un 14% de la totalidad de expedientes finalizados, seguida de las sedes de Pérez Zeledón, I Circuito Judicial de San José y Cartago, que proporcionalmente finalizaron en su orden, el 9.5%, 6.6%, 6.5%, de la cantidad de casos cerrados.

Gráfico N°9
Casos terminados por oficina
Programa de Atención



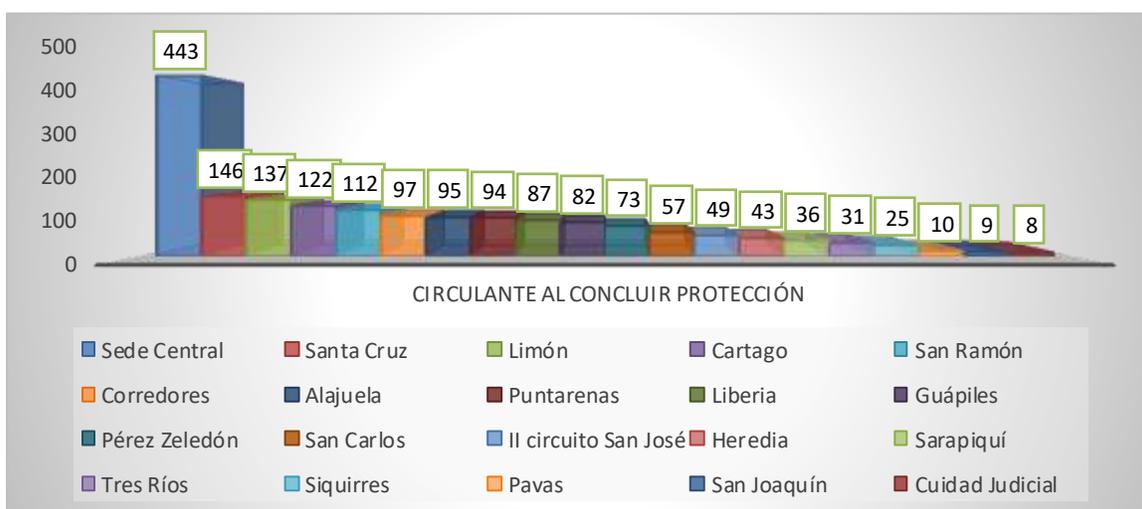
Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

En los gráficos siguientes se exponen los datos estadísticos respecto a los circulantes (expedientes activos o en trámite) al concluir el 2021, por oficina y programa.

Gráfico N°10
Circulante final
Programa de Protección



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021

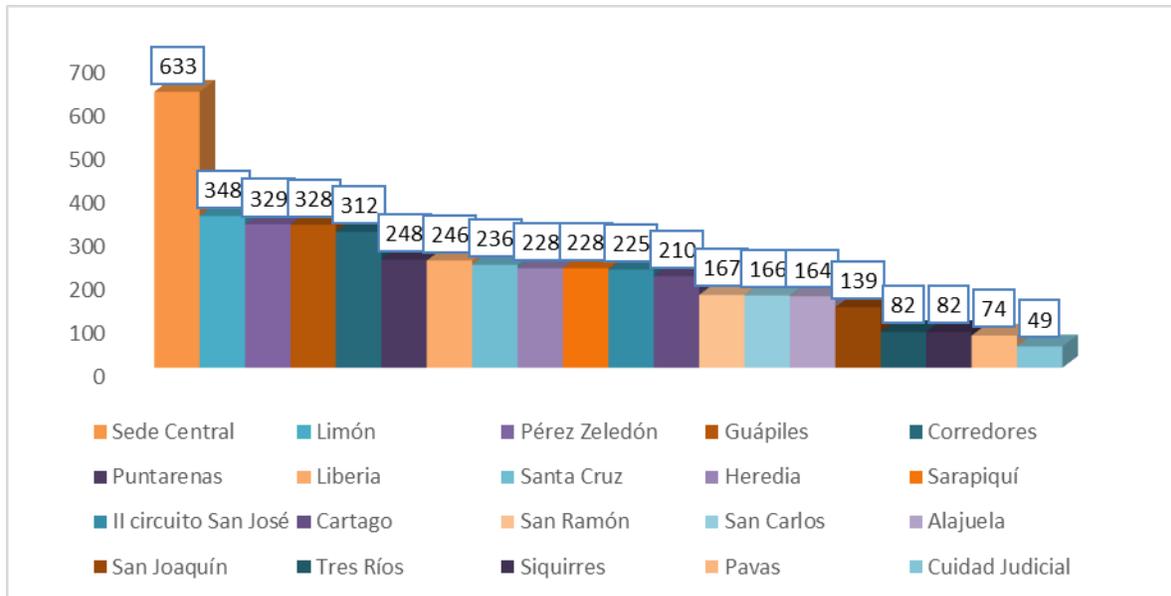
Los datos estadísticos reflejan que las oficinas que concentran la mayor cantidad de expedientes activos en el programa de Protección son: Sede Central que representa el 25%, así como las oficinas de Santa Cruz y Limón; cada una con un 8% del circulante total en dicho programa. Por otra parte, las sedes que mantienen un menor circulante activo porque el servicio es diferenciado y tradicionalmente el ingreso de casos es menor, corresponde a las oficinas de la modalidad PISAV, Pavas y San Joaquín, así como Ciudad Judicial, las cuales en relación con el circulante total activo representan menos de un 1%.

En el gráfico que a continuación se proyectará se exponen los resultados en cuanto al Programa de Atención.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

**Gráfico N°11
Circulante final por oficina
Programa de Atención**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021

De los datos estadísticos anteriores, se concluye que la Sede Central agrupa el 14% del circulante activo de ese programa, seguida de la regional de Limón con un 8%, así como las sedes de Pérez Zeledón y Guápiles; cada una, representa el 7% del total de casos en trámite. Asimismo, por la dinámica y naturaleza del servicio que brinda la oficina ubicada en Ciudad Judicial es la que mantiene el menor circulante en trámite.

4.3. Delitos de mayor ingreso por programa

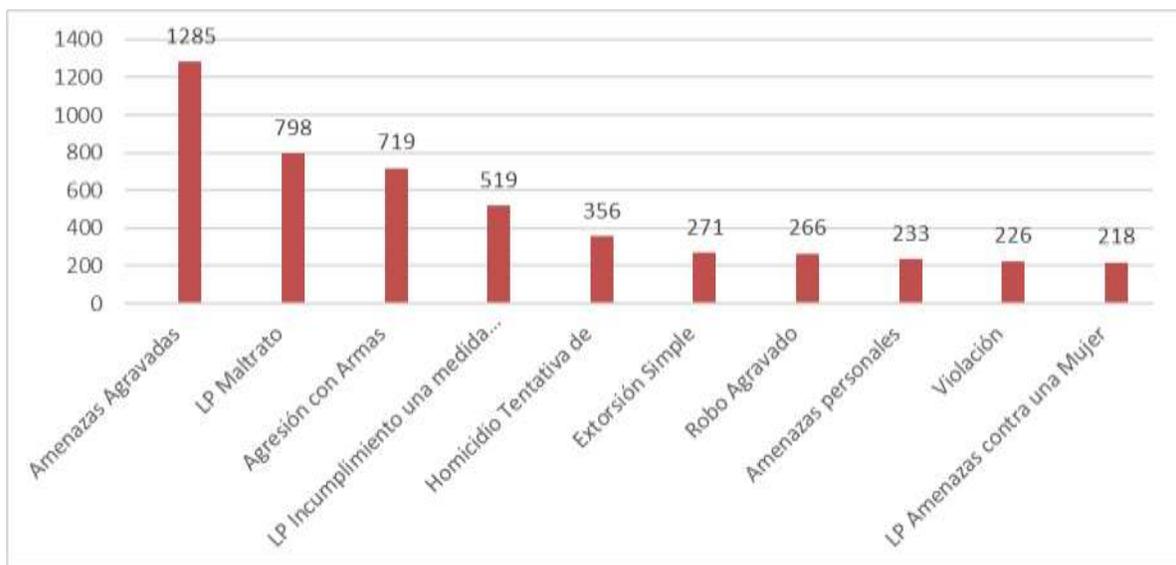
En cuanto a la gestión estadística desarrollada por esta oficina, interesa conocer aquellos delitos que tienen una mayor incidencia en el ingreso de asuntos, ya que debe recordarse que el ámbito de aplicación de la ley es amplio puesto que se trabaja con los delitos contenidos en el Código Penal y en otras leyes especiales.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

En los gráficos que seguidamente se detallan, se especifican los diez primeros delitos, por programa, por los que mayormente se remiten casos a este despacho.

Gráfico N°12
Delitos de mayor ingreso
Programa Protección



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021

Las cifras expuestas reflejan que, del total de casos entrados en el Programa de Protección, los delitos de mayor incidencia corresponden a Amenazas agravadas, que equivale al 18% del total de expedientes entrados, seguido por los delitos de Maltrato (Ley de penalización) y Agresión con armas, que cada representa el 11% y 10% respectivamente.

En lo que respecta 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 20%, mientras que el segundo al 10% del total de casos nuevos. El delito de violación se sitúa en el tercer lugar en importancia relativa con un 8,5%.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

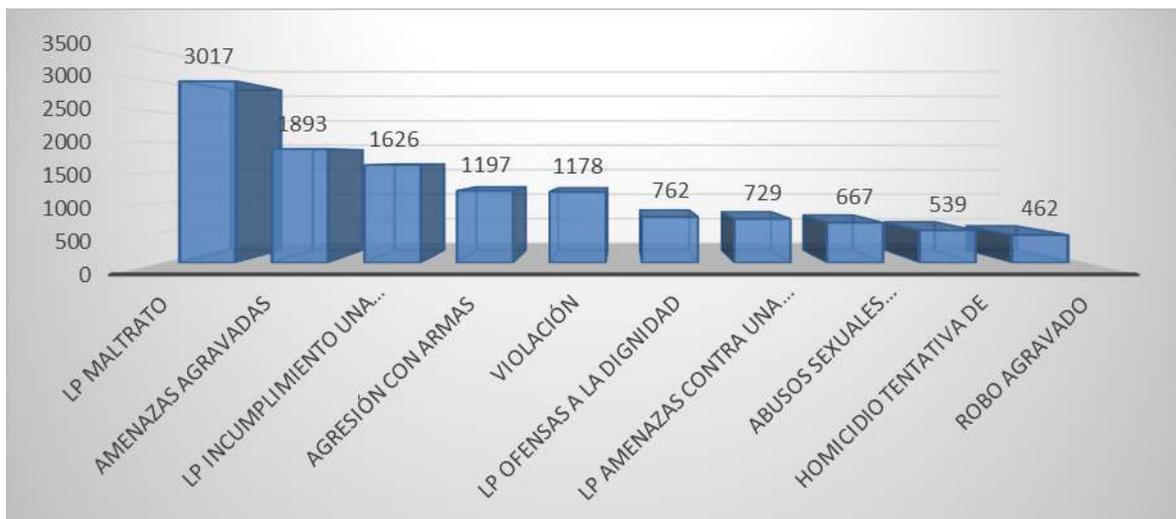
**Gráfico N°13
Delitos de mayor ingreso
Programa de Atención**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021

Al realizar este mismo análisis en el consolidado nacional en relación con los casos ingresados en ambos programas en el 2021, se obtuvieron los siguientes resultados.

**Gráfico N°14
Delitos de mayor ingreso en ambos programas**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Como podrá observarse con los datos anteriores, dos de los delitos con mayor incidencia en el ingreso de casos corresponden a Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres, como lo son el Maltrato y el Incumplimiento de Medidas de Protección, ambos tienen una incidencia relativa del 17% y 9% respectivamente; mientras que el delito de Amenazas agravadas ocupa un segundo lugar a nivel general con un 10%.

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 y protección 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.

En línea con lo expuestos, en este apartado se resume la atención que se brinda a la población usuaria de los servicios de la OAPVD.

4.4.1. Casos Ley de Penalización de Violencia contra la Mujer

En el siguiente cuadro estadístico se muestran los resultados obtenidos respecto de los casos que ingresan a este despacho en el contexto de la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres en los cuales como ha sucedido en años anteriores tiene una incidencia importante en la carga de trabajo que recibe y tramita esta oficina.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

**Cuadro No 9
Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres
Casos atendidos**

Delito LP	Protección	Atención
Maltrato	798	2219
Incumplimiento una medida protección	519	1107
Amenazas contra una Mujer	218	511
Tentativa de Femicidio	93	84
Ofensas a la Dignidad	66	711
Violación contra una Mujer	19	36
Femicidio	7	14
Limitación ejercicio derecho propiedad	6	1
Restricción a la Autodeterminación	5	10
Restricción libertad de tránsito	4	5
Sustracción Patrimonial	4	28
Daño Patrimonial	4	36
Conductas sexuales abusivas	0	3
Fraude de simulación bienes susceptibles gananciales	0	3
Explotación sexual de una mujer	0	1
Total	1.743	4.769

Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021

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 25%, mientras que en atención el 43%, es decir; cerca del 50% del total entrado. En ambos programas los delitos relacionados con esta normativa equivalen a un 36% del total de casos ingresados.

Respecto de las personas víctimas indirectas y testigos que ingresaron a alguno de los programas por los delitos de Tentativa de Femicidio y Femicidio”, los cuales experimentaron un crecimiento en el 2021 en relación con el 2020, en términos absolutos de 36 y 12 casos más, respectivamente; motivo por el que este despacho ha procurado una intervención prioritaria desde los dos programas, en protección, valorando la



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

situación de riesgo con el fin de recomendar medidas extraprocesales capaces de minimizar y contener el peligro en el que pueden estar las mujeres víctimas, así como en el programa de Atención, apoyando a las víctimas indirectas en los casos de Femicidio, para ello, se brindan herramientas para la superación del duelo y empoderar a los familiares 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 de las 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 2021.

Gráfico No. 16
Casos atendidos por el delito de Trata de Personas en sus distintas modalidades



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Como se desprende del gráfico anterior en el 2021 ingresaron 32 casos por Trata de Personas, de los cuales, el 59% corresponde al Programa de atención y el 41%. El trabajo realizado en ambos programas, involucra la participación del Equipo de Respuesta Inmediata (ERI) creado por Ley 9095, bajo la coordinación de la Secretaría Técnica de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas y en el que participa diversas autoridades públicas, entre éstas, la OAPVD; cada uno con una participación específica en el área de su competencia para afrontar este fenómeno que trasciende nuestras fronteras y brindar un abordaje integral aquellas personas víctimas y sus familias.

Además de labor realizada en el tema de la Trata de Personas, también se atienden casos relacionados con el Tráfico Ilícito de Migrantes con mayor incidencia en las zonas fronterizas de nuestro país como lo son las comunidades de Guanacaste, Corredores y San Carlos.

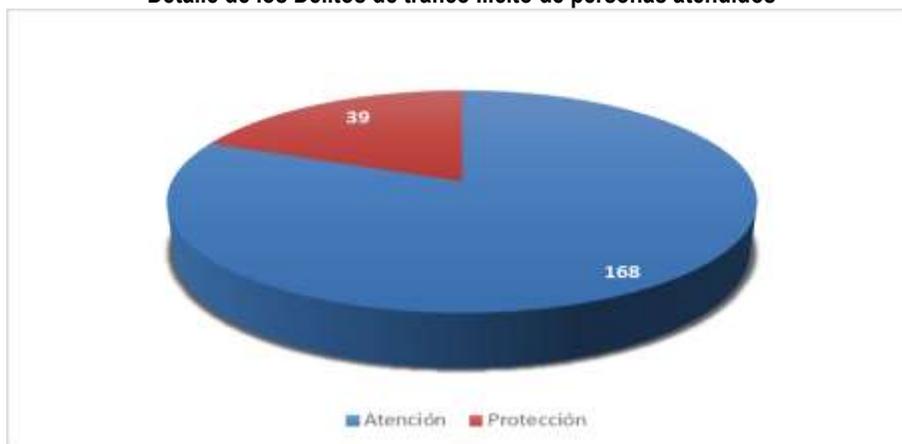
El tráfico ilícito de migrantes es un delito transnacional que atenta contra la soberanía de los Estados y que pone en riesgo la seguridad y bienestar de las personas migrantes, por este motivo, Costa Rica y otros países de la región han venido afirmando su compromiso de trabajar en la armonización de legislaciones para tipificar y combatir como delito el tráfico ilícito de migrantes y otros delitos relacionados.

En el 2021, esta oficina atendió un total de 207 casos de los cuales, el 81% ingresó al Programa de Atención y el 19% al Programa de Protección, esta labor está caracterizada por brindar asistencia económica a las personas víctimas para el pago de una alternativa de protección temporal mientras que se realizan las diligencias de investigación a cargo de la fiscalía de las localidades. Además, se brinda un acompañamiento a vistas, audiencias y reconocimientos en caso de ser necesario.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

**Gráfico No. 17
Detalle de los Delitos de tráfico ilícito de personas atendidos**

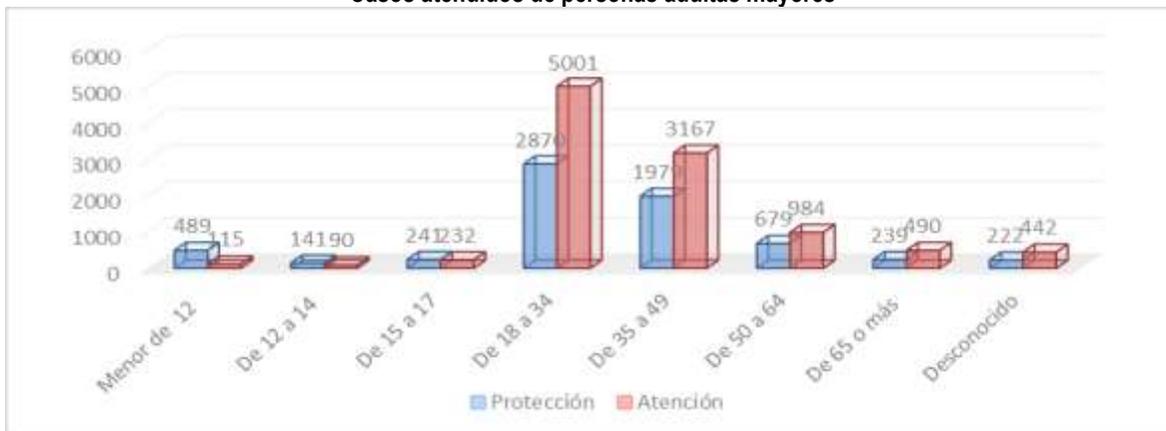


Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021

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°18
Casos atendidos de personas adultas mayores**



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Según registros estadísticos en el 2021 se atendieron a 762 personas adultas mayores, quienes enfrentaron alguna situación de riesgo para su vida e integridad física. El 33% ingresó a protección mientras que el 67% 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.

En el 2021 se conformó un equipo de trabajo por parte de esta oficina y la Fiscalía de Asuntos Indígenas, al evidenciarse la necesidad de desarrollar un adendum al Protocolo para la atención y protección de víctimas y testigos con un enfoque intercultural para la atención y protección de personas indígenas destinatarias de la ley, con la finalidad de cumplir con lo recomendado por el Consejo Superior en sesión No. 30-2021 celebrada el 16 de abril de 2021, de manera que en la atención y tramitación de los casos con personas indígenas intervinientes se observen y tomen en consideración los derechos humanos y fundamentales de estos pueblos, siempre en el contexto del enfoque intercultural según el pueblo al que pertenezcan.

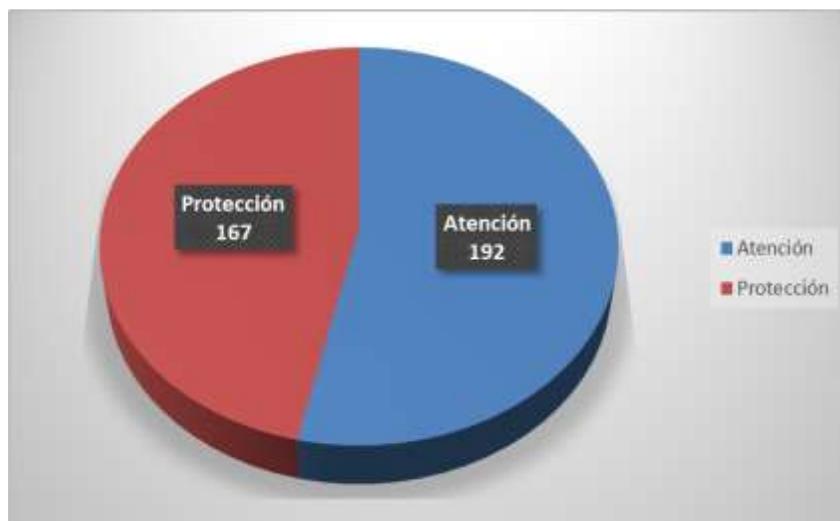


Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

El documento se encuentra con un grado importante de avance y se espera que se concluya en los primeros meses de 2022 con el fin de que sea un instrumento de aplicación obligatoria en el trabajo de ambas dependencias.

Los resultados estadísticos se muestran en el siguiente gráfico.

Gráfico N°19
Casos atendidos según población indígena



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021

De conformidad con los registros estadísticos ingresaron a esta oficina en ambos programas un total de 359 casos, lo que supera la cantidad de casos ingresados en el 2021, en un 26%. Asimismo, la población indígena representó alrededor del 2% del total de casos ingresados. La mayoría de los casos se atendieron en las sedes de Corredores y 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,



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

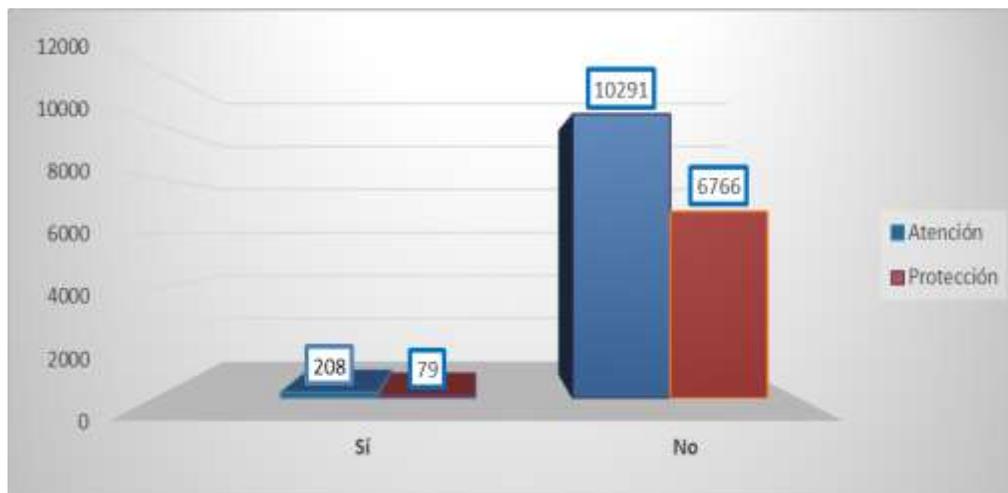
denominado SIGMA, lo que generó cambios en los procedimientos de trabajo. En este sistema, la población de indígenas se visualiza de forma conjunta.

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, para que todas las personas puedan utilizar las herramientas y mecanismos legales para que se les reconozcan y protejan.

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

Gráfico No. 20
Casos atendidos según población con capacidades diferentes



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021

Durante el 2021, se atendieron 287 personas con algún tipo de discapacidad, el programa de Atención representa un 72% de la totalidad de las personas usuarias atendidas con capacidades diferentes, mientras que, en el programa de Protección, el porcentaje fue de un 28%.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

4.4.6. Población privada de libertad

Otra de las poblaciones que atiende la OAPVD son las personas privadas de libertad, que se encuentran en el ámbito de aplicación de la ley, cuando refieren, desde el centro penal donde se encuentran, una amenaza o evento que pone en peligro su integridad física y seguridad personal, por medio de 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 con enfoque diferencial, 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 las medidas extraprocesales correspondientes, que son comunicadas a las personas encargadas de los centros penales cuando son ellas las que deben contribuir a su cumplimiento.

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" y tener más claridad en la estadística al momento de reportar los casos de este tipo que fueron atendidos.

En el 2021, ingresaron un total de 59 casos a nivel nacional, de los cuales 53 ingresaron al programa de Protección y 6 casos al de Atención.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

4.5. Resultados de la gestión del área de resoluciones

Una de las labores fundamentales que se realiza a lo interno del despacho es el proceso de la exclusión de personas destinatarias de la ley en el programa de protección o las solicitudes de modificación de las medidas extraprocesales otorgadas por los equipos técnicos evaluadores, labor que requiere minuciosidad y rigor, misma que es liderada por la Sub jefatura y en sus ausencia temporales o momentáneas por la Jefatura.

En el área de resoluciones está conformada por dos profesionales en derecho con experiencia en la tramitación de casos en ambos programas y una persona técnica judicial, allí se revisan los expedientes del Programa de protección para determinar si se materializan las causales de exclusión dadas por ley en el artículo 12 de la ley 8720 y confeccionar los proyectos de resolución, ya sea para otorgar la exclusión o modificación de medias. Luego del análisis del caso y de todos los documentos agregados al expediente donde consta la labor interdisciplinaria se define si la Sub jefatura otorga lo solicitado por el equipo a cargo del caso.

Cabe destacar que, las resoluciones de exclusión o modificación cuenta con recurso de revocatoria ante la OAPVD y recurso de apelación ante la Fiscalía General de la República, donde son resueltos, de acuerdo a dicha ley, por la persona Fiscal General de la República. En el siguiente gráfico se detalla el movimiento de casos en el 2021:



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

**Gráfico No. 21
Casos entrados, resueltos y circulante final
Área de Resoluciones**



Fuente: datos estadísticos OAPVD, 2021

El gráfico anterior muestra que en el 2021 ingresaron al área de resoluciones 2.207 casos nuevos, más 14 asuntos que habían quedado pendientes del 2020, razón por la cual se considera para efectos de análisis una cantidad total de casos ingresados de 2.221, de los cuales fueron resueltos 2.080 y 141 quedaron pendientes, lo que refleja una efectividad del 94%.

En el siguiente cuadro se resume la labor realizada, de conformidad con el tipo de resolución y su resultado.

**Cuadro No. 9
Casos tramitados según tipo de resolución**

Tipo de resolución	Aprobadas	Rechazadas	Total
Solicitud de exclusión	1.836	111	1.947
Cambio de medida	121	10	131
Recurso de revocatoria	2	0	2
Total	1.959	121	2.080

Fuente: Datos área de resoluciones 2021.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

De los datos anteriores, se observa que del total de solicitudes tramitadas por esta área (2.080 asuntos), el 94% corresponde a exclusiones, el 6% a cambios de medidas de protección extraprocerales y el 0,10% a recursos. Del total anterior, se rechazaron 121 gestiones que fueron devueltas a la persona profesional a cargo del expediente lo que representa un 6% de las resoluciones resueltas.

Gráfico No. 22
Principales motivos de exclusión



Fuente: Datos área de resoluciones 2021

En el 2021, se tramitaron un total de 1.947 solicitudes de exclusión, de las cuales el 44% corresponden a la causal, "Desaparición del riesgo", seguida en importancia relativa por la "Renuncia voluntaria" con un 33%, "otra circunstancia razonable" un 7%, las causales D1-D3 referentes al incumplimiento de las obligaciones de la ley y el realizar conductas que contravengan las decisiones de la oficina, representan un 4%; mientras que solo la causal D3 equivale a un 3% del total de solicitudes tramitadas. Destacándose en mayor número los casos por disminución de riesgo que sumaron 856 asuntos.

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



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

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

Motivo de la renuncia	Total
No desea los servicios de la oficina	249
No aceptó las medidas extraprocesales recomendadas	149
Regresó a la zona de riesgo	149
No desea continuar con la protección	56
No desea continuar con el proceso penal	21
Llegó a una conciliación con el imputado	8
Salió del país	2
Motivos laborales	2
Total	636

Fuente: Datos área de resoluciones 2021

Al desagregar aún más la causal de la renuncia voluntaria, se destaca que, se excluyeron un total de 636 casos, de los cuales 249 corresponde a las personas que no desean los servicios de la oficina, mientras que 149 personas no aceptaron las nuevas medidas de protección extraprocesales recomendadas, tras realizarse una revaloración de su situación de riesgo, con el fin de salvaguardar su vida e integridad física, mientras que las personas protegidas que decidieron regresar a la zona de riesgo donde ocurrieron los hechos denunciados en su perjuicio, suman 149 asuntos.

V. Dinámica de los servicios brindados por la OAPVD.

La OAPVD, por la normativa que se rige esta materia, está conformada por equipos técnicos interdisciplinarios en ambos programas, sin embargo, en el programa de Protección por la labor que realizan se convierten en equipos técnicos evaluadores. El abordaje interdisciplinario en ambos programas, implica que todas las disciplinas que atienden un caso, conocen sus circunstancias internas y otorgan servicios en una labor coordinada atendiendo las necesidades de la persona usuaria, además que cada profesional del equipo comparta información, discuta estrategias y elabore planes de intervención de



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

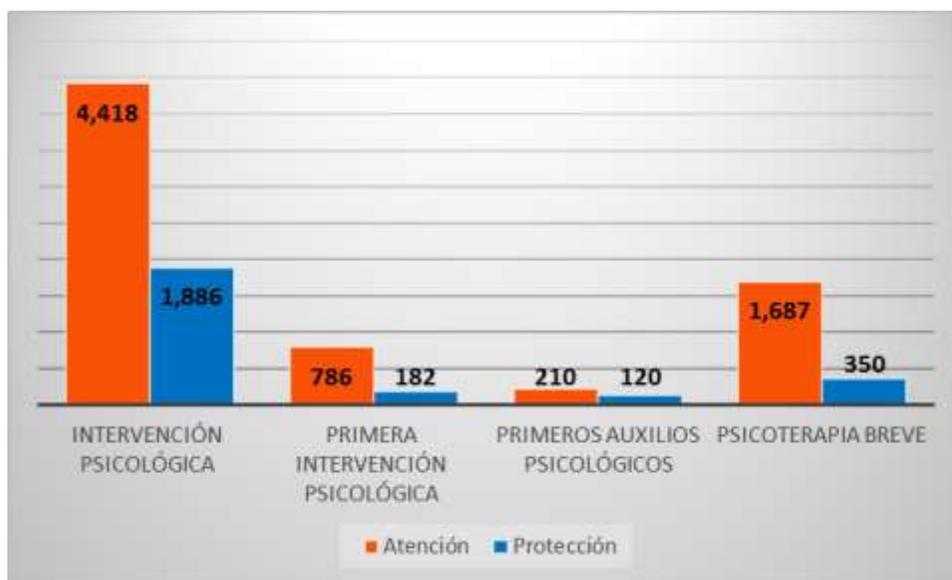
manera conjunta para contribuir a la atención, protección, el acceso a la justicia y contribuya a minimizar las secuelas del daño sufrido por la acción delictiva en su perjuicio. Presupone que cada persona servidora defina sus acciones de intervención específica a partir de la interacción con las otras disciplinas y brinde seguimiento a las mismas y a la persona usuaria.

Seguidamente, se presente el siguiente cuadro resumen con las intervenciones de cada disciplina durante el 2021.

5.1. Intervenciones realizadas en el área de psicología, según Programa.

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.

Gráfico No. 23
Intervenciones en psicología por programa



Fuente: Sistema SIGMA, gestiones interdisciplinarias, 2021



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

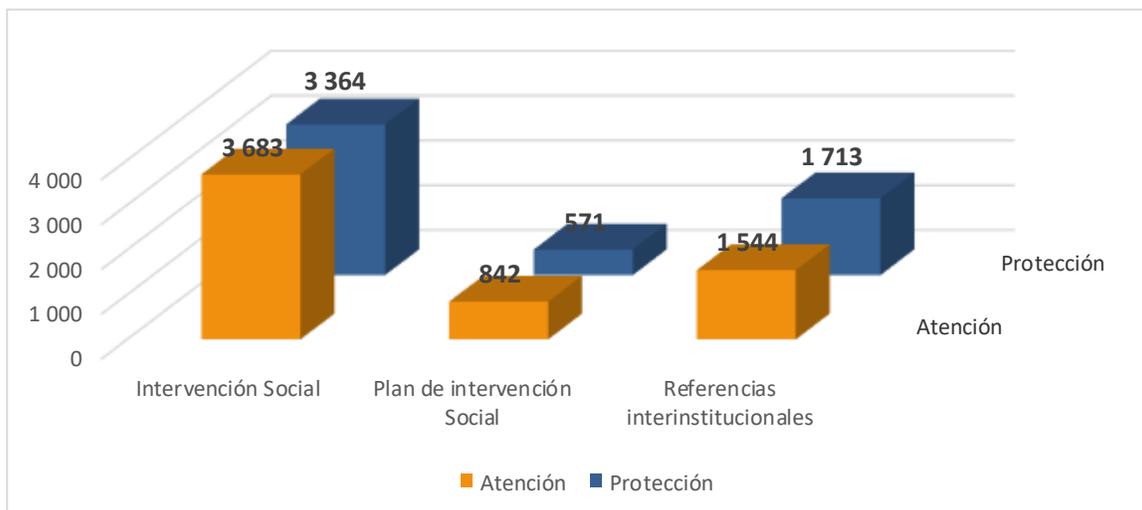
Del gráfico anterior, se extrae que durante el 2021 las personas profesionales en psicología efectuaron 9.639 intervenciones. De los cuales el 74% del total de las gestiones interdisciplinarias se realizaron en el programa de Atención, mientras que, el 26% corresponden al programa de Protección.

5.2. Intervenciones realizadas por el área de Trabajo Social por programa.

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.

A continuación, se detallan las gestiones interdisciplinarias ejecutadas durante el 2021 por todas las oficinas.

Gráfico No. 24
Intervenciones en la disciplina de trabajo social



Fuente: Sistema SIGMA, gestiones interdisciplinarias, 2021



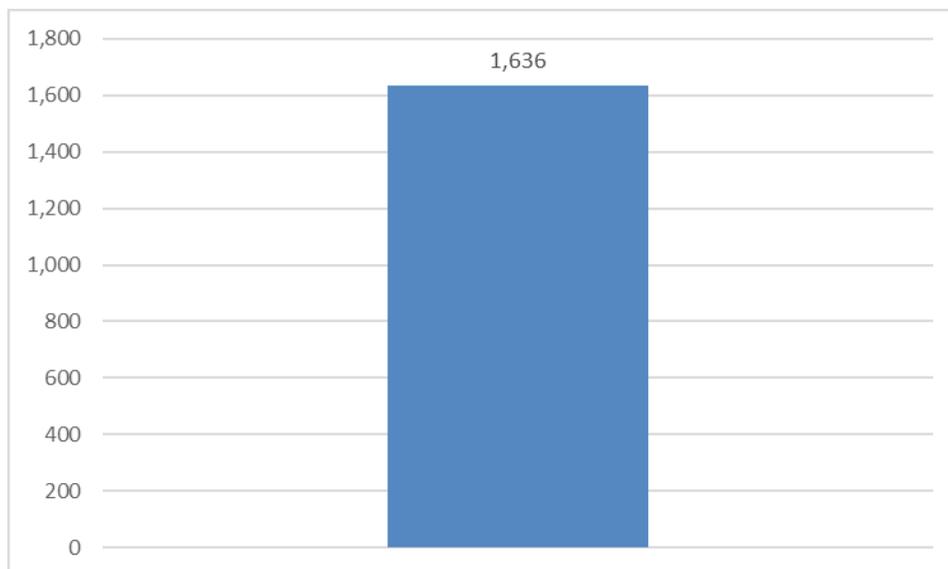
**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

5.3. Intervenciones realizadas por el área de Criminología.

Las personas profesionales en 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.

En el siguiente gráfico se detalla la información recabada durante el año 2021 en cada oficina.

**Gráfico No. 25
Intervenciones en Criminología
Programa de Protección**



Fuente: Sistema SIGMA, gestiones interdisciplinarias, 2021

Del gráfico anterior se extrae que durante el 2021 se realizaron 1.636 intervenciones a personas usuarias que presentaron algún evento de riesgo para su vida, integridad física y seguridad.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

5.4. Intervenciones en el área legal en los programas de Atención y Protección.

Las personas profesionales en derecho conforman los equipos interdisciplinarios y técnicos evaluados en cada grupo de trabajo, dependiendo de la sede donde se destacan en los programas de atención y protección. Sus labores están orientada a brindar un acompañamiento a la persona usuaria en la causa penal que originó el ingreso a la oficina, dar seguimiento al proceso, brindar asesoría jurídica sobre el caso por el cual ingresaron a alguno de los programas, preparar a estas personas en las diligencias judiciales que requieren de su participación y lo soliciten.

Es importante aclarar que las asesorías legales pueden ser presenciales o telefónicas, lo cual implica una gran carga de trabajo porque en las sedes regionales solo hay una persona profesional en derecho para ambos programas, quién atiende los casos propios y apoya los asuntos del resto del equipo.

En el caso de las asesorías legales telefónica se trata de una alternativa para mantener a la persona vinculada al proceso penal, disminuir el ausentismo de las personas usuarias a las citas de seguimiento de esta disciplina y así se mantengan informadas sobre el desarrollo del proceso penal del que son parte, sus derechos procesales y extraprocesales, 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 fue reconocida como una Buena Práctica de este despacho en el Poder Judicial y ha sido de gran utilidad durante pandemia, justamente porque además de los beneficios citados también permite que las personas usuarias no expongan su salud 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.

En el siguiente gráfico se exponen para ambos programas las intervenciones en la disciplina de legal según el tipo.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Gráfico No. 26
Intervenciones en el área legal



Fuente: Sistema SIGMA, gestiones interdisciplinarias, 2021.

5.5. Elaboración de estudios de seguridad

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

Esta herramienta realizada por el área de criminología, es de suma importancia para la toma de decisiones del equipo técnico evaluador y 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.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Estos estudios se realizan en diferentes alternativas de protección como, por ejemplo, casas de habitación, sitios de hospedaje, albergues e incluso espacios laborales.

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

Gráfico No. 27
Estudios de seguridad por oficina regional de procedencia



Fuente: Elaboración propia

De conformidad con los datos anteriores, en el 2021 se realizaron un total de 261 estudios de seguridad, siendo las oficinas de Sede Central, Liberia y Alajuela, las que concentran el 49% del total de esta labor a cargo de las personas profesionales en criminología.

5.6. Elaboración de informes técnicos e informes breves

Aunque los objetivos 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



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

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 de ser utilizados por la parte que lo solicitó ante las autoridades correspondientes o bien, ser insumo para la decisión de la persona juzgadora de brindar protección procesal o alguna otra petición que sea sometida a su conocimiento.

5. 6. 1. Informes técnicos.

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

Gráfico No. 28
Cantidad de informes técnicos por sede



Fuente: Programa de Protección, OAPVD.

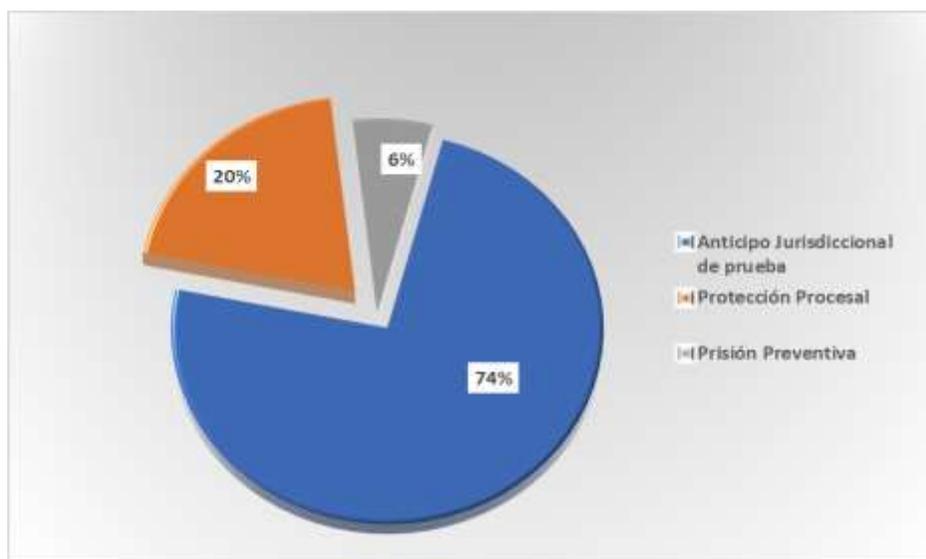


Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Según se muestra del cuadro anterior, en el 2021 se confeccionaron 50 informes técnicos, concentrándose la mayor cantidad en las oficinas de Sede Central, Limón y Puntarenas, las cuales abarcan el 74% del total de informes realizados.

Con respecto al tipo de informe, 37 realizados para rendir un anticipo jurisdiccional de prueba, 10 para protección procesal y 3 con el fin de fundamentar una solicitud de medidas cautelares privativas de libertad. En el siguiente gráfico se observa la distribución porcentual.

Gráfico No. 29
Programa de Protección
Elaboración de informes técnicos por tipo



Fuente. Programa de Protección OAPVD.

5.6.2. Informes breves

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



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Gráfico No. 30
Cantidad de informes breves elaborados por oficina regional



Fuente: Programa de Protección. Sede Central, 2021.

Del gráfico anterior se desprende que este insumo utilizado para casos relacionados con la Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres es requerido con frecuencia principalmente en las sedes regionales. En el 2021, se elaboraron y entregaron a las distintas fiscalías 121 informes, siendo las sedes de Corredores, Liberia, Pérez Zeledón y Santa Cruz, las que emitieron el 60% del total realizado.

5.7. Acompañamientos a diligencias judiciales

Para garantizar la participación de las víctimas, testigos o demás intervinientes en las diferentes etapas del proceso penal y contribuir al empoderamiento de quienes reciben los servicios, se brinda acompañamiento a diferentes diligencias, a solicitud de la autoridad judicial o por recomendación de los equipos interdisciplinarios.

En el siguiente gráfico, se describen las diligencias judiciales en las que se brindó apoyo y acompañamiento, así como aquellas que requirieron de una visita domiciliar para brindar los servicios cuando se justificó su necesidad, durante el 2021.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Gráfico No.31
Detalle de los acompañamientos y visitas domiciliars



Fuente: Datos estadísticos. OAPVD. 2021

Del cuadro anterior se obtuvo como resultado que en el 2021 se realizaron un total de 641 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 efectuó 3.429 visitas domiciliarias, diligencia que es consecuente con la política institucional impulsada hace varios años por el Poder Judicial e implementada por esta oficina que 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 materialice el acceso para aquellas que mantienen alguna condición o situación de vulnerabilidad como consecuencia del hecho delictivo, alguna discapacidad temporal o permanente que les impida presentarse a las sedes para recibir atención. Estas visitas generalmente se realizan en casas de habitación, centros hospitalarios, albergues o sitios de hospedaje.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Cabe resaltar que las visitas domiciliarias se incrementaron en un 29% con respecto al 2020, lo que equivale en términos absolutos a 779 visitas más realizadas.

5.8. Modalidad de atención en la oficina del Primer Circuito Judicial de San José

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

Actualmente, 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 de forma espontánea 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.11
Datos estadísticos modalidad de servicio
Primer Circuito Judicial de San José

<i>Tipo de Diligencia</i>	<i>Cantidad</i>
Acompañamiento a diligencias judiciales (recepción de denuncia, juicio, audiencias preliminares)	317
Atenciones inmediatas	378
Casos referidos a los programas de atención y protección	184
Colaboraciones en diligencias de otras sedes de la OAPVD	15
Intervención en crisis	67
Total	961

Fuente: Datos estadísticos, OAPVD. 2021



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

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.

5.9. Modalidad de trabajo Plataforma integrada de servicios de atención a víctimas

La Coordinación Técnica para el seguimiento y supervisión de la modalidad PISAV se encuentra 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, se realizan en las plataformas reuniones que tiene como fin el promover la participación de las personas funcionarias de la plataforma, en procura de mejorar la articulación entre el personal integrante de cada equipo de trabajo y promover la aplicación de Protocolo de Atención de Personas Usuaria.

En el 2021, se realizaron un total de 36 reuniones, 11 en PISAV Siquirres, 10 en San Joaquín de Flores, 8 en La Unión y 7 en Pavas. Asimismo, se brindó atención a temas operativos y administrativos de cada PISAV, en procura de fortalecer la articulación entre oficinas, además del seguimiento activo a la coordinación de asuntos relacionados con el Plan Anual Operativo y asuntos relacionados con el cumplimiento del Protocolo de Atención de personas usuarias.

En el caso de la plataforma integral de Pavas, se continuó con el seguimiento brindado a la implementación de recomendaciones de la Auditoría Judicial en una auditoría operativa realizada en el 2020. En este contexto, por parte de la Oficina de Trabajo Social y Psicología, en cumplimiento con los acuerdos tomados en reunión del Equipo de Seguimiento del Modelo PISAV, con el fin de contribuir con recomendación de implementar acciones que minimicen el trasiego de información sobre violencia doméstica, atendiendo lo solicitado por el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, emitió directriz a las oficinas



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

modalidad PISAV, en el sentido de remitir informes periciales por medio de Gestión en Línea a los Juzgados, modalidad PISAV. A este asunto se le dio seguimiento activo en reuniones del equipo de seguimiento del modelo PISAV.

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)”, el cual se coordina con la Escuela Judicial y se brindó taller, el 1, 8, 15, 22 y 30 de octubre, bajo la modalidad virtual en tiempo real, a través de Teams, en el que participaron 16 personas servidoras judiciales, destacadas en las PISAV del país.

Asimismo, se han continuado realizando actividades tendientes a divulgar los servicios de las plataformas en las comunidades donde los brindan, como mecanismo de acceso a la justicia, además de aprovechar las redes cantonales que funcionan en algunos lugares para proyectar estos e impartir sesiones informativas respecto a temas de interés. En el 2021, se efectuó una actividad en cada plataforma con el objetivo indicado.

5.10. 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 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.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021

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

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

Oficina	Femenino	Masculino	Total
Sede Central	64	3	67
Cartago	23	0	23
Santa Cruz	23	0	23
Heredia	21	0	21
Liberia	19	1	20
San Carlos	20	0	20
Alajuela	12	2	14
Puntarenas	12	0	12
Guápiles	11	0	11
II Circuito Judicial San José	8	0	8
Pérez Zeledón	8	0	8
San Ramón	4	0	4
OAPVD La Unión	4	0	4
OAPVD Pavas	4	0	4
Limón	3	0	3
Total	236	6	242

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 242 personas en las distintas oficinas del país, observándose una mayor incidencia de casos atendidos en el Primer Circuito de San José, Cartago, Santa Cruz, Heredia, Liberia y San Carlos que agrupan el 72% del total de casos atendidos.

Del total de casos atendidos por la OAPVD, el 98% corresponde al género femenino y el 2% al masculino.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

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 el siguiente:

“...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, al igual que en el 2020, se continuó con la política de que estas actividades se realizaran bajo la modalidad virtual lo que ha permitido también llegar a una cantidad mayor de personas por las facilidades que ésta implica.

En el 2021, se realizaron un total de 89 actividades formativas en las cuales el personal de la oficina participó como personas facilitadoras y en las que asistieron 1.132 personas quienes recibieron contenidos de interés sobre temas relativos al quehacer de la OAPVD.

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.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

**Cuadro No. 13
Actividades formativas impartidas por las personas profesionales de la OAPVD**

Cantidad	Tema	Personas asistentes
1	Adicciones y relaciones impropias.	25
1	Asistencia social	22
1	Asistencialismo vs Transformación Social	18
2	Charla sobre VD	4
2	Charla sobre VD en Personas Adultas Mayores	16
1	Delitos Sexuales	17
3	Drogas. Violencia Doméstica, Violencia contra la niñez, Tenencia de Tierras.	45
1	EL trabajo social en la OAPVD	45
1	ERRVV Y LEY 8720	15
5	Estrategias de seguridad en redes sociales	86
1	Estrategias de seguridad para personas víctimas	17
1	Examen mental	35
1	Género y su construcción social	31
2	Hostigamiento y acoso sexual Laboral	39
2	Informes Breves, Referencias y otros.	10
2	Informes Técnicos	24
1	Informes Técnicos e Informes Breves	6
1	Manejo de Límites en personas menores de edad	7
3	Primeros Auxilios Psicológicos	43
1	Reglamento para prevenir, investigar y sancionar el Hostigamiento Sexual en el Poder Judicial	25
37	Servicios de la OAPVD	406
1	Servicios de la Pisav y de la Defensa Pública	12
1	Servicios de la Pisav y denuncia del delito de relaciones impropias	3
1	Servicios de la Pisav y horarios de cierre colectivo	3
1	Violencia contra la mujer en tiempos del COVID	37
1	Violencia doméstica y medidas de protección	8
1	Violencia doméstica y sustancias Psicotrópicas	7
1	Violencia Intrafamiliar	14
1	Abordaje de casos de trata	14
1	Abordaje de protocolo 72 horas	15
1	Acceso a la Justicia en el marco del 08 de marzo	39



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

1	El acompañamiento que realiza el MP a víctimas de Violencia Doméstica	39
1	Papel y derechos de las víctimas dentro del proceso penal	25
1	Primero auxilios psicológicos	25
1	Protección y autoprotección funcionarios del MP	14
1	Papel y derechos de las víctimas dentro del proceso penal	Indefinido
1	El acompañamiento que realiza el MP a víctimas de Violencia Doméstica	Indefinido
1	Protocolo de 72 horas	12
1	Seguridad Personal e Infraestructuras para fiscales	Indefinido
1	Violencia de género	7
89	Total, de personas	1.132

Fuente: Elaboración propia. Registros OAPVD

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

En la Oficina de Atención y Protección a la Víctima se reconoce la formación como un medio para alcanzar la calidad en el servicio; esto es así, por cuanto, un personal con mayor conocimiento y habilidades es equivalente a personas usuarias mejor atendidas. Por esta razón se considera que las actividades formativas son indispensables y se insta a las y los funcionarios a participar de ellas dentro de las posibilidades de sus agendas.

Se aprovecha la oferta formativa institucional que incluye los cursos virtuales de la plataforma Capacítate, el plan de capacitación de la Unidad de Capacitación y Supervisión del Ministerio público y las opciones que proporciona la Escuela Judicial. Además, se consideran algunas opciones externas de otras instituciones o incluso contratadas para cumplir con el objetivo de mantener al personal en constante formación.

Se incluye dentro de esta formación temáticas de habilidades blandas que fortalecen las capacidades o atributos de las personas funcionarias en aspectos como habilidades sociales y de comunicación para una mejor comprensión, por ejemplo el curso de liderazgo situacional y la charla de habilidades de inteligencia



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

emocional; tópicos de autocuidado personal que contribuyen a un equilibrio en las funciones, donde destacó en este año el tema del estrés laboral por lo que se realizó un esfuerzo para la contratación de la charla educativa denominada “Estrés laboral, burnout y estrategias para mitigarlos”; pero además asuntos técnicos que actualizan los conocimientos de los y las profesionales en las distintas disciplinas. La modalidad que se utilizó fue 100% virtual en todos los casos, ya sea en cursos auto formativos o tele presenciales, lo que permitió un mayor acceso a los cupos a las diferentes actividades como charlas, cursos, capacitaciones, inducciones, foros, webinars o videoconferencias.

Por otra parte, además de los beneficios que ya se reciben con la formación también se cumple con políticas institucionales relacionadas con cursos obligatorios para el personal, así comunicados por el Consejo Superior, otros cuya obligatoriedad se deriva de cumplimiento de metas y objetivos del PAO, o bien, así designados por la jefatura.

El siguiente cuadro muestra la lista de las actividades en las que participaron las y los funcionarios de la OAPVD durante el año. En total se aprovecharon 1007 cupos o espacios de capacitación y 816 horas de aprendizaje, promovidos por la OAPVD.

**Cuadro No.14
Actividades formativas recibidas por el Talento Humano**

Cantidad de actividades	Categoría	Número de horas	Número de participantes
17	Capacitación	117	118
28	Charla	100	258
3	Ciclo de videoconferencia	42	16
7	Conferencia	29	15
1	Congreso	16	1
8	Conversatorio	15	15
45	Curso	370	198
2	Foro	4	2
6	Inducción	9	257
1	Masterclass	3	2
2	Seminario	8	2
7	Taller	78,5	101
2	Videoconferencia	14	9
4	Webinar	10,5	103
133		816	1.007

Fuente: elaboración propia, OAPVD 2021.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

6.3. Otra formación adquirida por el personal OAPVD

Como apartado adicional es importante mencionar que, las y los servidores de la oficina no limitan su formación a las ofertas que se divulguen desde medios internos, sino también buscan su propia formación para mantenerse actualizados en su disciplina, o bien, por especializarse aún más, así se logra verificar que el personal se autogestionó cursos para fortalecer conocimientos en diversos temas aplicaciones ofimáticas como excel, Kamban, y Scrum, también estudios en Lenguaje de Señas Costarricense, diseño gráfico, logoterapia, inglés, informes sociales y estudios socioeconómicos en trabajo social y habilidades blandas entre otros, además se reflejaron estudios superiores al requisito del puesto donde su pudo visualizar que algunos de los y las técnicas judiciales 2 alcanzaron la licenciatura en derecho y también la conclusión de una maestría en derecho laboral y otra de violencia social y familiar.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

VII. Gestión de proyectos.

Desde la Oficina de Atención y Protección a la Víctima se ha venido trabajando en la consecución de proyectos estratégicos que son esenciales para enfrentar los desafíos que se presentan producto de los cambios en el entorno. Estas iniciativas constituyen mecanismos importantes que permiten llevar a cabo una gestión estratégica de la calidad del servicio público que presta la Oficina, además, contribuyen al 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 en cada uno de los proyectos:

Se destaca que para el año 2021 , se cuenta con los manuales y protocolos de los programas de Atención , protección y área administrativa, que vienen a estandarizar la labor que realizan todas las sedes a nivel nacional, mismos que fueron revisados y avalados por la Unidad de Capacitación y Supervisión del Ministerio Público y la Fiscalía General, ordenándose su publicación mediante circular administrativa número 01-ADM-2021 del 4 de enero de ese año .

Se le adjunta el link con el fin de que puedan acceder a la Circular 01-ADM 2021:
<https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/index.php/circulares-administrativas/category/198-circulares-administrativas-2021>

7.1. Proyecto de Reglamento ejecutivo de la Ley 8720 y proyecto de Reglamento de organización y servicios de la OAPVD.

Se ha estado desarrollando la redacción de dos reglamentos que serán insumos importantes para la mejora de la prestación de los servicios de la Oficina, trabajo realizado en coordinación con la Dirección



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Jurídica del Poder Judicial.

En fecha 22 de marzo de 2021, mediante Criterio DJ-C-150-2021, la Dirección Jurídica remitió observaciones para el Reglamento Autónomo de Organización y Servicios de la OAPVD y el 11 de mayo de 2021, mediante Criterio DJ-C-246-2021 remitió observaciones relacionadas con el Reglamento Ejecutivo de la Ley 8720. Por parte de la OAPVD se procedió a la revisión, análisis e implementación de las recomendaciones aludidas para ambos proyectos. Una vez concluido lo anterior, el día 30 de agosto se llevó a cabo una reunión con la Licda. Silvia Calvo de la Dirección Jurídica en donde se acordó que lo más oportuno es que vuelvan a revisar ambos documentos de previo a ser puestos en consulta y antes de su nuevo envío al Consejo Superior, para que vayan con el visto bueno final por parte de dicha Dirección. Es así como ambos proyectos fueron remitidos a la Dirección Jurídica el 01 de setiembre de 2021. El 02 de diciembre de 2021 se realizó consulta de seguimiento sobre los resultados de la revisión, producto de lo cual el día 03 de diciembre de 2021 se recibió respuesta mediante el oficio N° ° DJ-AJ-2895-2021 en el cual indicaron lo siguiente: "...Me refiero a los correos electrónicos de fecha 02 de diciembre de 2021, remitidos a la cuenta oficial de esta Dirección Jurídica, mediante los cuales se consulta, en el primer correo, por el estado de la revisión del Proyecto de Reglamento Ejecutivo de la Ley 8720, y en el segundo correo, por el estado de la revisión del Proyecto de Reglamento Autónomo de Organización y Servicios de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito. De lo anterior expuesto, se hace de su estimable conocimiento que, los proyectos de reglamento citados se encuentran en etapa de revisión avanzada, dado que esta labor requiere de un análisis minucioso; asimismo, se informa que se le ha brindado prioridad a estas gestiones." En razón de lo indicado, aún se está a la espera de la devolución de ambos proyectos.

7.2. 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



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

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 visualizó 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 2021

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.

El proyecto se ha desarrollado de manera satisfactoria y se ha tenido la oportunidad de que la propuesta de Reforma de la Ley 8720, haya sido puesta en conocimiento de todas las personas profesionales de la OAPVD quienes han brindado sugerencias y recomendaciones, por lo cual el Proyecto ha sido una construcción conjunta y participativa, en la que se ha tomado en cuenta al personal de la Oficina, lo cual se considera relevante en un proyecto tan importante.

Por último, es importante mencionar que el pasado 02 de diciembre de 2021, el proyecto fue remitido a la Fiscalía General de la República, mediante oficio 2525-OAPVD-2021, para conocimiento y aprobación por parte del señor Fiscal General, para posteriormente continuar con el trámite del mismo.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

7.3. Indicadores de gestión.

Desde la Oficina de Atención y Protección a la Víctima también se ha venido fortaleciendo el apoyo y orientación que se brinda a todo el personal en relación a los indicadores de gestión. Además, es importante destacar que el seguimiento a los indicadores ha permitido identificar oportunidades de mejora logrando así, tomar acciones correctivas o preventivas según corresponda. Es así como, durante el 2021 se lograron concretar las siguientes acciones:

7.4. Mejoras a la plantilla de indicadores de gestión.

- ✓ Implementación de mejoras generales en las plantillas de indicadores de cada una de las sedes de la OAPVD.
- ✓ Revisión y actualización de los parámetros de los indicadores correspondientes a los puestos de Subjefatura y Coordinación del Programa de Protección.
- ✓ Revisión y actualización de los parámetros correspondientes a la plantilla de indicadores de la sede de Alajuela, la cual fue remitida a la jefatura de la OAPVD para aprobación de previo a su implementación.

7.5. Apoyo y orientación al personal de la OAPVD acerca de los indicadores.

- ✓ Se emitió el memorándum 21-OAPVD-2021 mediante el cual se comunicó la habilitación de un espacio mensual vía TEAMS para que los equipos de trabajo tengan la oportunidad de plantear consultas relacionadas con los indicadores. Se realizaron un total de 03 reuniones durante este año.
- ✓ Se realizó un proceso de revisión de la información consignada en las actas correspondientes a las reuniones mensuales para el análisis de indicadores, llevadas a cabo por los equipos de trabajo a nivel nacional, documento que el personal aprovecha para plantear dudas o inquietudes relacionadas con el tema, las cuales fueron evacuadas. Durante el 2021, se lograron contestar un total de 52 consultas, las cuales fueron remitidas por escrito a cada sede.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

7.6. Sesiones informativas.

- ✓ El seguimiento brindado a los indicadores a nivel nacional, permitió identificar temas importantes a reforzar, por lo que se realizaron las actividades informativas que se indicarán a continuación:
 - Sesión informativa para refrescar conceptos tales como ¿qué son los indicadores?, objetivos de los indicadores y los tipos de indicadores implementados en la OAPVD. Durante este año, se realizaron charlas en las reuniones de disciplina del área de Criminología, área de Trabajo Social y área Legal.
 - Sesiones informativas sobre la Misión, Visión y Valores de la OAPVD, actividades que se realizaron por parte de la jefatura de la Oficina con todos los equipos de trabajo a nivel nacional.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

VIII. Otros logros de la gestión.

8.1. Labor de la OAPVD en la Casa de Derechos de la Municipalidad de Desamparados

Desde la apertura del servicio en el mes de febrero de 2021, como resultado de la Carta de entendimiento suscrita entre la OAVPD-Casa de Derechos Municipalidad de Desamparados se ha destacado en esa institución una persona profesional en psicología que labora tres veces por semana (Lunes, Miércoles y Viernes) en relación con 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.

El objetivo que se persigue con esta modalidad es contar con un servicio oportuno una vez referido el caso, evitando el traslado de la persona usuaria hasta las instalaciones de Sede central. 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. En caso de requerir el desarrollo de tratamiento psico-terapéutico de múltiples sesiones, el asunto podrá ser referido a sede central, donde se coordinará los pasajes si resulta necesario para que la persona asista a las citas.

En aquellos casos en los que se requiera atención psicológica breve la profesional designada podrá hacerse cargo.

En el 2021, se atendieron 60 casos con esta modalidad de servicio, de los cuales, 51 ingresaron al programa de Atención y 9 al programa de Protección.

8.2. Implementación de la intervención profesional a través de la “Telepsicología”.

En el mes de mayo de 2021, se acogió la propuesta de la disciplina de Psicología sobre el uso de la Telepsicología, mediante la cual se puede brindar la atención psicológica a través de las herramientas



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

tecnológicas para establecer y mantener una conexión estable (teléfono inteligente, tableta, computadora y conexión a internet estable), así como el conocimiento básico de su manejo.

La aplicación de esta modalidad se inició como un plan piloto de manera voluntaria por parte de las personas profesionales en psicología por medio de aplicación Teams, que es la única plataforma autorizada por el Poder Judicial, además del cumplimiento de algunas condiciones que permitan recurrir a este servicio, por ejemplo, que se haya verificado que su vida e integridad física no se encuentre en riesgo, ni tampoco su salud mental.

Como resultado de esta buena práctica y teniendo como referencia que el plan piloto se extenderá hasta el mes de mayo de 2022, se lograron realizar 78 sesiones o intervenciones mediante la aplicación de la Telepsicología, que permite constituirse en una metodología efectiva, segura y económica no sólo en tiempos de pandemia sino también como estrategia para disminuir los niveles de ausentismo en las intervenciones presenciales.

8.3. Ampliación de los servicios de la OAPVD, sede Limón, en las localidades de Bribri y Batán

Tras un trabajo de coordinación entre la Fiscalía de Bribri y la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito (OAPVD), sede Limón, se acordó que, todos los miércoles del mes, un equipo de este último despacho se trasladará hasta las nuevas instalaciones de la Fiscalía, en Hone Creek, para la atención de personas usuarias

Las instalaciones antiguas, no era posible hacer este tipo de intervenciones, ya que no existían los espacios físicos. Incluso, para que ocurriera, la OAPVD debía solicitar a dos o tres fiscales que debían desalojar la oficina de manera simultánea para realizar los abordajes. Actualmente, el equipo de la OAPVD dispone de espacios que garantizan la privacidad para realizar los abordajes, por lo que las víctimas pueden sentirse más cómodas y más empoderadas, lo que les permitirá exponer de una mejor manera.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

En el caso de la Fiscalía de Batán igualmente se fortaleció la atención, donde la oficina tiene presencia los días lunes, martes y jueves de cada semana. Para facilitar su trabajo, las personas servidoras tienen acceso a los contextos de ambos programas para que el trabajo se realice en tiempo real.

8.4. Estrategia de capacitación para personas funcionarias de la OAPVD

Desde los inicios de su gestión la OAPVD, ha canalizado la lista de necesidades de formación con la Unidad de Capacitación del Ministerio Público y la Unidad de Gestión de Capacitación del Departamento de Gestión Humana del Poder Judicial, además tramita la contratación de determinados cursos y talleres, sin embargo, el contenido económico para dicho fin se ha visto disminuido debido a las directrices emanadas por el Ministerio de Hacienda, por lo que cada año es menor la cantidad de actividades contratadas, justamente considerando este tema la Oficina planteo dentro de sus Plan Estratégico Institucional como objetivo a la creación de una Estrategia de Capacitación y así aprovechar al máximo los recursos económicos aprobados, como también las posibilidades en formación que brinda la institución a lo interno.

Dicha estrategia con el acompañamiento de la Unidad de Capacitación y Supervisión del Ministerio Público y fue avalada por la jefatura de la OAPVD y la USC.

A fin de desarrollar el objetivo inicial, fueron consideradas las siguientes variables:

- Perfil competencial: se tomó en cuenta el perfil de los puestos profesionales, personal técnico y personal administrativo
- Tema de formación y capacitación: se aplicó una encuesta para conocer los temas más relevantes según cada funcionario/a.
- Encuesta a Ministerio Público: por medio de una encuesta se consultó a las y los fiscales qué temas consideraba incluir en la Estrategia de Capacitación del personal de la OAPVD.



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

Finalmente, luego de contar con el insumo este se analizó y presentó la estrategia de capacitación la cual se expone a continuación.

**Cuadro No. 14
Estrategia de capacitación**

Perfil competencial	Tema de formación y capacitación	Estrategia por implementar	Resultado esperado
Personal Profesional	Victimología y perfil victimológico	-Coordinar con instancias conocedoras en la materia requerida	-Que la población profesional de la OAPVD cuente con reforzamiento en las temáticas destacadas en las encuestas, de tal forma que estos conocimientos puedan ser integrados a sus labores diarias a fin de mejorar el servicio público
	Análisis de riesgo y planificación de seguridad	<i>Ejemplos de algunas entidades:</i> - Colegios profesionales - Fiscalías especializadas	
	Crimen organizado	- Programas de víctimas y testigos externas -Organizaciones internacionales - Cualquier otro enlace con el que cuente la UCS	
	Técnicas para determinar conductas y perfiles criminales	- Actualizar y revisar las capacitaciones disponibles y el diseño curricular del contenido -Verificar previamente el personal que requiere ser capacitada a fin de maximizar el recurso	
Personal técnico	Violencia doméstica y Ley de penalización	- Coordinar con instancias internas a fin de ubicar personas especialistas en las temáticas indicadas - Ubicar personal de fiscalías especializadas	-Contar con personal técnico mayormente capacitado y sensibilizado en las temáticas señaladas con el fin de que estos puedan aplicar los conocimientos adquiridos en sus labores cotidianas
	Ley 8720 de Protección de Víctimas y Testigos y demás sujetos intervinientes de un proceso penal.	- Instancias externas organizaciones externas	
	Primeros auxilios psicológicos.	- Enlaces o capacitaciones existentes por parte de UCS	
	Poblaciones en condiciones vulnerabilidad.	- Actualizar y revisar las capacitaciones disponibles y el	



**Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito
Informe Rendición de Labores 2021**

		diseño curricular del contenido -Verificar previamente el personal que requiere ser capacitada a fin de maximizar el recurso	
Personal administrativo	Manejo herramientas de office énfasis Excel	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con instancias internas a fin de ubicar personas especialistas en las temáticas indicadas - Ubicar personal de fiscalías especializadas - Instancias externas organizaciones externas - Enlaces o capacitaciones existentes por parte de UCS - Actualizar y revisar las capacitaciones disponibles y el diseño curricular del contenido -Verificar previamente el personal que requiere ser capacitada a fin de maximizar el recurso 	-Contar con personal administrativo mayormente capacitado y sensibilizado en las temáticas señaladas con el fin de que estos puedan aplicar los conocimientos adquiridos en sus labores cotidianas
	Reclutamiento y selección de personal		
	Contratación administrativa		
	Gestión de bodegas y gestión de inventarios		

8.5. Evaluación del desempeño

De acuerdo 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 2021 se comunicaron las metas a evaluar para dicho periodo principalmente durante los meses de marzo y abril y meses subsiguientes para un total de 156 notificaciones (33 más que el año 2020, lo cual se justifica en movimiento de personal en diferentes labores y un seguimiento más cercano en la modificación de las metas, así como nombramientos de personas interinas que fueron notificadas de acuerdo a sus nombramientos).



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

Las personas funcionarias notificadas fueron específicamente profesionales en derecho, criminología, trabajo, social, legal y psicología, personal técnico judicial, coordinaciones de programa y de la administración. Además del personal de área administrativa y la 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 2021. Datos encontrados en el sistema “SIGA-GH, Evaluaciones históricas de jefatura 908”.

A diferencia del año 2020, durante el periodo en cuestión se debió hacer un corte de mitad de periodo, en el cual se dio un seguimiento para los meses de agosto y setiembre al 100% de las personas notificadas, incluyendo las observaciones respectivas para quienes fueron notificados pero que no estaban laborando por algún motivo (incapacidades, ascensos, etc)

De igual forma, las personas funcionarias encargadas de realizar la evaluación en enero de 2022 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.

8.6. Curso auto formativo de atención y protección a víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes en el proceso penal con la Escuela Judicial.

Este curso de capacitación surge como una iniciativa de la OAPVD de generar mayores conocimientos en las personas juzgadoras sobre los alcances de la normativa 8720 “Ley de Protección a víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes en el proceso penal, reformas y adición al Código Procesal Penal y Código Penal”. De forma tal que la competencia general que se formuló en esta acción formativa va dirigida a “Aplicar por parte de las personas juzgadoras en materia penal los derechos de las personas víctimas y



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

testigos en las diligencias mediante el análisis de la normativa nacional e internacional vigente, promoviendo su participación activa en los procesos judiciales, respetando el debido proceso.

Durante el 2021 el equipo de trabajo designado por el OAPVD y la Escuela Judicial con el aporte metodológico trabajaron activamente en el diseño curricular, que incluyó la selección de contenidos, los ejercicios auto formativos, entre otros. Este proceso finalizó en junio de este año y el 4 de octubre dio inicio la ejecución del primero de los dos cursos sobre la temática citada.

8.7. Curso de protección y autoprotección para funcionarios(as) judiciales

Puede entenderse que la temática referente a la seguridad y con esta, autoprotección, pasa por muchas variables que resaltan la necesidad de formular alternativas para evitar situaciones en las que una persona funcionaria judicial se vea afectado por el simple hecho de verse cumpliendo sus funciones. Ya debe entenderse que la capacitación en temas de auto protección no brinda una solución absoluta para reducir los peligros latentes a los que pueden estar expuestos las personas funcionarias judiciales, pero es posible afirmar que este tipo de iniciativas al menos pueden ayudar a disminuir las condiciones de vulnerabilidad a las que se puedan ver expuestas. En el 2021, en una versión reducida para el Curso Teórico de Inducción de Fiscal (a) Auxiliar del Ministerio Público, se impartió una actividad formativa denominada "Seguridad Personal e Infraestructuras", en la cual se repasan aspectos de orden sociológico en relación a la criminalidad, y elementos atinentes a la protección y autoprotección.

8.8. Aplicación de encuesta sobre hostigamiento sexual

Como parte de los objetivos planteados en el Plan Anual Operativo del año 2021, se planteó la aplicación de una encuesta sobre hostigamiento sexual, en el que se tomó como población meta el personal profesional y administrativo de la OAPVD en todo el territorio nacional, así como el personal de la UPROV. A lo largo de la aplicación del instrumento, se logró constatar el grado de entendimiento y sensibilización de la población consultada acerca del tema de hostigamiento sexual, lanzando así, algunas



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

señales de alerta que dejarían como resultado la generación de propuestas que podrían incorporarse en las próximas actividades de capacitación.

8.9. Aplicación de encuesta sobre la percepción de las actividades de rendición de cuentas de la OAPVD

Entre las múltiples actividades que realiza la OAPVD, las que corresponden a sus rendiciones de cuentas es una de las que mantienen en mayor expectativa a la población civil, ya que, como es de entender, este es un espacio donde se genera un acercamiento entre ambas. Por la importancia que suscita el tema, aunado a los tiempos de cambios vividos en todo el contexto que se ha venido gestando desde el año 2020; se consideró relevante la aplicación de una encuesta para evaluar el impacto (en términos generales) que han tenido las actividades de rendiciones de cuentas, así como la percepción de las personas participantes acerca de la metodología que se emplean a fin de considerar su mantenimiento o en su defecto, su replanteamiento. Este trabajo también tomó en cuenta otros aspectos como la pertinencia de los temas expuestas y hasta la percepción en cuanto a su duración.

8.10. Resultados obtenidos a través del taller para socialización de datos obtenidos a través de las encuestas sobre percepción de la persona usuaria acerca de los servicios que brinda la OAPVD

De acuerdo al historial de iniciativas llevadas a cabo para recuperar la percepción de la persona usuaria en relación a los servicios que brinda la OAPVD, ninguna de estas, había logrado recuperar información tomando como referencia ambos programas (Programa de Atención y Programa de Protección), extrayendo así, información de orden cuantitativo y cualitativo; que como ya se mencionó, sería proveniente de dos grandes grupos de población, la población civil que ha recibido atención por parte de la OAPVD y población del Ministerio Público, específicamente la población de fiscales y fiscalas que han tenido algún contacto con la OAPVD, específicamente en lo que respecta la remisión de casos. El trabajo realizado, constituye el resultado de un esfuerzo canalizado a través de un ejercicio de retroalimentación que se gestó por medio de un taller virtual utilizándose como recurso, la plataforma Teams, esto para



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito Informe Rendición de Labores 2021

junio del año 2021. Como resultado, se logran rescatar insumos para la aplicación de futuras encuestas de la misma naturaleza.

8.11. Emisión de memorandos al personal de la OAPVD

Con el fin de orientar procesos internos se emitió por parte de la Jefatura 31 memorandos sobre temas operativos y administrativos, entre ellos, cierre e itineración de legajos confidenciales, uso de cheques, y tarjetas para la OAPVD Sede Central, actualización de los datos del Sistema GIO, nueva boleta casos 72 horas, manuales área administrativa, manuales Atención y Protección y lineamientos tele psicología.