



Año Judicial 2021  
**INFORME DE LABORES**

**2020**

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA  
Transparencia Judicial:  
fortaleza de nuestra Democracia

**Oficina de Atención y Protección  
a la Víctimas del Delito**



**República de Costa Rica**  
Poder Judicial  
Plantilla para el Informe de labores año 2020

**Datos de Contacto**

Nombre de la instancia judicial:	Oficina de Atención y Protección a la Víctimas del Delito
Ámbito judicial (Jurisdiccional/Administrativo/auxiliar de Justicia):	Auxiliar de Justicia
Nombre la persona encargada:	Máster Sara Arce Moya
Correo electrónico:	victimadelito@Poder-Judicial.go.cr
Teléfono:	2253-2944

**Instrucciones Generales**

Esta plantilla se realiza con la finalidad de facilitar la recolección de insumos, la redacción y revisión del documento que fungirá como informe de labores del año 2020 para ser expuesto en el primer trimestre del año 2021. Por esta razón, muy respetuosamente le solicitamos tomar en consideración lo siguiente:

**- El informe que se solicita se refiere a las acciones más relevantes que se han alcanzado en este año 2020.**

- Se debe tener presente que el informe será de acceso público, por lo que su redacción debe efectuarse en tercera persona singular, de manera simple, clara y comprensible para las personas usuarias.

-El informe contará con 2 páginas iniciales correspondientes a un informe ejecutivo donde se detallarán todos aquellos aspectos que consideren necesarios de resaltar por su gran relevancia en este 2020. Y seguidamente, se expondrá el informe de labores con una extensión máxima de 20 páginas.

**-Elementos de forma:** el texto del informe de 20 páginas será en Arial 12, a interlineado sencillo, se debe procurar que las imágenes que se adjunten sean de buena calidad, y verificar que los datos consignados en los gráficos sean correctos.

**-Elementos de fondo:** En caso de incluir cifras, se recomienda comparar los datos en relación con el año anterior (ejemplo: X cantidad de casos ingresados en relación con el 2019, etc.) para las instancias en el ámbito jurisdiccional y auxiliar de justicia, es importante la inclusión de cifras en torno a la cantidad de procesos judicial (casos entrados, etc.), y en el ámbito administrativo, la cantidad de acciones, proyectos, y de ser posible el impacto generado.

**-Este documento deberá ser remitido a las direcciones [despacho\\_pre@Poder-Judicial.go.cr](mailto:despacho_pre@Poder-Judicial.go.cr) ; a más tardar el 27 de noviembre de 2020.**

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

Contenido3

INFORME DE LABORES 2020i

I. Antecedentesi

1.1. Antecedentesi

II. Variables Estadísticasii

2.1. Casos Nuevos y Casos Reentrados en la OAPVD por programa.ii

2.1.1. Programa de Protecciónii

2.1.2. Programa de Atencióniv

2.2. Casos Terminados por programav

2.3. Circulante.vi

2.4. Resoluciones de Exclusión, Revocatorias y Apelaciones.vii

III. Gestiones de apoyo y acompañamiento a la Víctima dentro del Proceso Penalvii

IV.- Proyectos Realizados durante el 2020.ix

4.1.- Sistematización de experiencias y propuestas de mejora a la metodología de trabajo de la OAPVD.ix

4.2. Capacitación de Protección y Autoprotección para Funcionarios Judicialesx

4.3. Proyecto de Propuesta de Reglamento de la Ley 8720: Ley de protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, reforma y adición al Código Procesal Penal y Código Penal.x

4.4. Proyecto de propuesta de Reforma de la Ley 8720: Ley de protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, reforma y adición al Código Procesal Penal y Código Penal.xi

4.5. Aplicación de la Encuesta de Percepción del Servicio a las personas usuarias.xi

4.6. Investigación acerca de personas usuarias que han sido remitidas a un centro de rehabilitación por problemas de consumo de drogas y personas usuarias cuya medida extraprocesal consistió en la reubicación a sitio seguroxi

4.7. Charla: El Bienestar Integral es parte de la Salud Mentalxii

V. Plan de Descongestionamiento para la Oficinas Regionales de la OAPVD.xii

V. Avances de la Programación Anual de Objetivosxiii

5.1. Avance de los Indicadores de la Programación Anual de Objetivos y Metas (PAOM 2020)xiii

0.01.1 Porcentaje de casos concluidos por disminución de riesgo respecto a la cantidad totales concluidos por terminación del proceso en el programa de Protección:xiv

0.02.1. Porcentaje de casos concluidos por finalización del plan de intervención individualizado con respecto a cantidad total de casos concluidos por terminación del proceso de Atenciónxiv

0.03.1. Porcentaje de visitas realizadas por parte del personal de la OAPVDxv

VI. Casos con Personas en condiciones de Vulnerabilidadxv

VII. Metodología de Abordaje para el Programa de Atención de la OAPVD.xvi

VIII. Sistemas Informáticos y nuevos Procedimientos en la OAPVDxvii

ANEXOSxix

## RESUMEN EJECUTIVO

Con la experiencia adquirida por la Oficina de Atención y Protección de Víctima de Delitos (OAPVD), después de 11 años de la entrada en vigencia de la “Ley 8720, Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal”, se ha avocado a buscar mejorar la prestación de los servicios que se brindan a las personas destinatarias de la Ley, por medio de la mejora continua, siendo que en el presente se dispone de 21 oficinas regionales de la OAPVD, en diferentes zonas del país.

Para el periodo en análisis, en total se atendieron 17.330 asuntos entre el programa de Atención y el programa de Protección, esto considerando los casos entrados nuevos y los casos reentrados. Representando el programa de Atención el 60,8% del total de los casos entrados y el programa de Protección el 39,2%.

Se destaca que, para el presente año, las variables de los casos entrados en forma general han registrado una disminución de un 12% en programa de Protección, con 762 casos menos en comparación con el mismo periodo analizado en el año pasado, para el programa de Atención la disminución registrada es de un 37%, con 5,045 asuntos menos.

En relación con la variable de los casos terminados, las estadísticas reflejan un total de 18,305 casos terminados, los cuales superan los casos entrados totales en 975 asuntos, lo cual repercute directamente en los circulantes generales de los programas, siendo que estos presentaron una variación de un -15% aproximadamente en comparación con los registros de octubre del 2019, cuando entre los dos programas se registran 1,079 casos menos para este año 2.020.

Lo anterior, se estima que es consecuencia directa por los efectos presentados por la pandemia del Covid-19 y las medidas restrictivas establecidas por Ministerio de Salud y el Gobierno de la República.

Como parte del procedimiento que se realiza en el programa de Protección se tiene las solicitudes de Exclusión y la atención de la parte recursiva de los procesos, siendo que durante el periodo en análisis se ha tramitado un total 2017 solicitudes exclusión, 169 solicitudes de cambios de medidas, 11 revocatorias y 3 recursos de apelación.

Dentro de la principales labores sustantivas que realiza la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, se consideran las visitas domiciliarias las cuales son de gran trascendencia para el seguimiento de los casos y el apoderamiento de la personas usuarias, por lo que a la fecha se ha realizado 3,345, se estima que esta labor también se ha visto afectada como consecuencia de la pandemia; sin embargo, se impulsó como parte de las estrategias para la atención de las personas usuarias, las asesoría legales telefónicas las cuales durante el presente año se han elaborado 3,761.

Por su función de fundamentación y apoyo a las solicitudes que realizan las fiscalías y otros despachos judiciales, los informes técnicos son de gran relevancia y en proceso penal siendo que al 31 de octubre se había elaborado un total de 45, para determinar la situación de riesgo, con el objetivo fundamentar y apoyar solicitudes de Anticipos Jurisdiccionales, de Protección Procesal y para prisión Preventiva. Por su parte, en los casos de Ley de Penalización de Violencia Contra las Mujeres, ante la urgencia el Ministerio Público solicitó 51 informes técnicos breves, para documentar los elementos de riesgo y vulnerabilidad de las personas usuarias.

En la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, se ha implementado a la Metodología de Proyectos de la Dirección de Planificación, por cuanto para el 2020, se han enfocado principalmente en el desarrollo del Proyecto de la Propuesta de Reglamento Interno para la OAPVD y para la Ley 8720; así como en el Proyecto de Propuesta de Reforma para la Ley 8720, de los cuales ya se generaron productos que fueron revisados por la Jefatura de la OAPVD, Dirección Jurídica y Consejo Superior. Además, se le ha dado continuidad al Proyecto de Sistematización de experiencias y propuesta de mejora de la OAPVD, a las encuestas de percepción del Servicio a la persona usuaria y se ha realizado estudios específicos e impartido charlas y capacitaciones.

Dentro de los indicadores estratégicos para el programa 950, se tiene un cumplimiento a lo va del año de un 95% en cuando a los casos atendidos, un cumplimiento del 126% relacionado con los casos concluidos por la disminución del riesgo, un 105,3% que corresponden a la meta del porcentaje de casos concluidos por el finalización del plan de intervención profesional y un 82,6% que corresponde a la cantidad de visitas realizadas en relación con los casos entrados, el cual está en proceso de cumplimiento.

Existe una población de personas que requieren los servicios de la OAPVD, que presentan condiciones de vulnerabilidad, dentro de los que más destacan son los casos relacionados con delitos de la Ley de Penalización y Violencia contra las Mujeres con 7,163 casos atendidos. Una segunda población vulnerable que requiere ampliamente los servicios de la OAPVD son los casos de adultos mayores con 647 asuntos, seguido por 263 casos con personas indígenas y 41 casos de trata de personas.

Como parte de la mejora continua se implementó una nueva metodología de trabajo para el Programa de Atención con un abordaje profesional interdisciplinario, lo que permitió brindar un mejor servicio a las personas usuarias y un fortalecimiento en la presentación y el registro de la Estadísticas. Además, se implementó los Legajos Confidenciales, con el objeto de proteger la información amparada bajo el secreto profesional de la disciplina de Psicología, cuando se brinde tratamiento psicoterapéutico y finalmente, se implementó la metodología para la evaluación del desempeño, para los cual se definieron la metas e indicadores de desempeño por cada tipo de puesto.

### I. Antecedentes

#### 1.1. Antecedentes

La Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal (Ley N°8720) fue aprobada en el 2009, por lo que, en su momento como parte del impacto de la Ley, en el Poder Judicial se reestructuró el servicio de atención y protección a víctimas y testigos que brindaba el Ministerio Público y se creó Oficina de Atención y Protección a las Víctimas de Delito(OAPVD), siendo que la Oficina quedó adscrita al Ministerio Público.

Como parte de la reestructuración, se dotó de recurso humanos a la OAPVD para la conformación del Programa de Protección y el Programa de Atención, estipulado en la Ley 8720, por lo que se inició un proceso de fortalecimiento profesional y de apoyo administrativo para el programa presupuestario 950, para el establecimiento de Oficinas Regionales en las cabeceras de provincias y en ciertos cantones.

Actualmente, la Ley 8720 disponen de 11 años de vigencia y dentro de sus funciones se le asignó la responsabilidad de brindar asistencia y/o proteger a todas las personas nacionales y extranjeras, que son víctimas, testigos y otros participantes en algún proceso penal.

Propiamente, 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.

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 21 oficinas regionales ubicadas en todo el país. Los servicios de los programas de atención y protección son brindados por equipos interdisciplinarios están conformados por personas profesionales de las especialidades de Psicología,

Trabajo Social y de Derecho y propiamente para el programa de Protección los equipos de Protección adicionalmente disponen de un profesional en Criminología.

## II. Variables Estadísticas

### 2.1. Casos Nuevos y Casos Reentrados en la OAPVD por programa.

En forma general, durante el periodo en análisis en las oficinas regionales y en la Sede Central de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima han ingresado un total de 16.469 casos nuevos entre los programas de atención y protección. En cuanto a la variable de asuntos reentrados el Sistema Electrónico de Estadística Judicial, registra 861 asuntos, para un total final de 17.330 casos ingresados.

#### 2.1.1. Programa de Protección

Para el programa de Protección se registró un ingreso a nivel nacional de 6.600 casos nuevos ingresados y 201 asuntos reentrados, lo que representa un 39,3% del total ingresado en la OAPVD. De seguido se presenta mediante una gráfica la cantidad de asuntos ingresados en forma mensual para determinar el comportamiento, durante los último doce meses (noviembre de 2019 - octubre 2020).

**Gráfico N° 1**  
**Cantidad de Casos entrados y reentrados**  
**Programas de Protección**  
**Periodo de noviembre 2019 – octubre 2020**



Fuente: Elaboración propia y Datos estadísticos del Área Administrativa



Conforme se percibe en la gráfica la tendencia del comportamiento de los casos ingresado nuevos es muy estable, destacando el registro del mes de febrero 2019 con 643 siendo el de mayor de casos ingresados, caso contrario los registros que presentan los meses de diciembre, abril y julio del 2020 con 457, 450 y 458 asuntos respectivamente.

En promedio en la Oficina de Atención y Protección de Víctima ingresan 550 asuntos nuevos mensualmente, siendo el promedio diario de 26 casos nuevos de protección. Por su parte, los asuntos reentrados presentan un promedio mensual de 17 casos, que requieren los servicios nuevamente de la oficina.

De acuerdo con los registros de los indicadores de gestión, se tiene que en el programa de Protección se ha realizado 3.102 valoraciones del riesgo aproximadamente, por lo que se estima que el 47% de las personas usuarias tienen de la voluntariedad de que se les realice la valoración de la situación de riesgo. De la misma manera, se estima que de un 35 a 40% de los casos que ingresan nuevos pasan a la fase de ejecución, lo que significa que las personas usuarias destinatarias de la Ley aceptaron las medidas extraprocesales de protección.

De seguido se presenta un comparativo de los meses de enero a octubre de los años del 2019 y 2020, con el objetivo de determinar el comportamiento de los casos ingresados:

**Cuadro N°1  
Comparativo de Casos Entrados  
Años 2019 vrs 2020**

Programa de Protección				
Casos ingresados	2020	2019	Diferencia	Variación
Enero	603	535	68	13 %
Febrero	668	636	32	5 %
Marzo	611	715	-104	-15 %
Abril	456	618	-162	-26 %
Mayo	552	785	-233	-30 %
junio	586	644	-58	-9 %
Julio	470	621	-151	-24 %
Agosto	549	574	-25	-4 %
Setiembre	562	617	-55	-9 %
octubre	639	713	-74	-10 %
<b>Totales</b>	<b>5696</b>	<b>6458</b>	<b>-762</b>	<b>-12 %</b>

Fuente: Datos estadísticos del Área Administrativa

Se logra percibir del cuadro anterior, a partir del mes de marzo, con el inicio de la pandemia por el Covid-19 en el territorio costarricense, los asuntos entrados en el programa de Protección presentan una disminución muy significativa en comparación con los mismos meses del 2019, registrando en el 2020 una disminución de casos hasta de un 30% en el mes de mayo. Para los meses de agosto, setiembre y octubre del 2020, la tendencia ha sido a buscar un comportamiento parecido al del 2019 en cuanto a la cantidad de asuntos entrados.

En términos generales, entre los meses de enero a octubre del 2020 han ingresado 762 menos en comparación a los mismos meses del 2019, lo que representa una disminución de 12%.

### 2.1.2. Programa de Atención

En cuanto al programa de Atención, se registra un ingreso total de 10.529 asuntos, que corresponden a 9.869 a casos de nuevo ingreso y 660 asuntos reentrados, lo cual representa un 60,8% del total general ingresado en la OAPVD.

Para determinar de una mejor manera el comportamiento de los casos ingresados en el programa de atención en los meses en análisis se presenta el respectivo gráfico:

**Gráfico N° 2**  
**Cantidad de Casos entrados y reentrados**  
**Programas de Atención**  
**Periodo de noviembre 2019–octubre 2020**



Fuente: Elaboración propia y Datos estadísticos del Área Administrativa

Se logra visualizar, que el comportamiento de los casos ingresados de este periodo en análisis ha sido muy variable, presentando una tendencia hacia la baja muy marcada a partir del mes enero y hasta el mes de abril, en donde se evidencia una disminución de un 39%, para un total de 410 casos. Sin embargo, a partir del mes de mayo la tendencia ha sido al crecimiento.

A nivel general, la entrada promedio mensual de casos nuevos en el programa de atención es de 822, para un promedio diario de 39 casos nuevos. El comportamiento de los casos reentrados es de una media mensual de 55 casos; sin embargo, los meses de noviembre y mayo superan ampliamente ese registro.

Según los registros de los indicadores de gestión, en el programa de Atención se ha realizado un total de 2.493 entrevista iniciales, las cuales de se realizan de manera interdisciplinaria desde el 2019, lo que representa el 25% de los casos nuevos. Por otra parte, se ha realizado aproximadamente 2.979 atenciones inmediatas, las cuales forman parte de la cantidad de casos nuevos ingresados.

A continuación, se presenta un comparativo de los casos ingresados en el 2019 y el 2020 durante los meses que van de enero a octubre, para determinar su comportamiento:

**Cuadro N°2**  
**Comparativo de Casos Entrados**  
**Año 2019 vrs 2020**

Programa de Atención				
Casos Ingresados	2020	2019	Diferencia	Variación
Enero	1108	1446	-338	-23 %
Febrero	993	1384	-391	-28 %
Marzo	796	1419	-623	-44 %
Abril	661	1093	-432	-40 %
Mayo	843	1586	-743	-47 %
junio	925	1389	-464	-33 %
Julio	713	1448	-735	-51 %
Agosto	814	1404	-590	-42 %
Setiembre	858	1393	-535	-38 %
octubre	867	1061	-194	-18 %
<b>totales</b>	<b>8578</b>	<b>13623</b>	<b>-5045</b>	<b>-37 %</b>

Fuente: Datos estadísticos del Área Administrativa

Destaca la variación que presentan los casos ingresados en el programa de Atención con un 37% promedio, siendo que la cantidad de asuntos entrados entre los meses de enero y octubre del 2020 ingresaron 5.045 menos que el mismo el mismo periodo del 2019, en promedio durante el 2020 dejaron de ingresar 504 asuntos mensuales a nivel nacional durante el presente año.

Lo meses que presentaron una mayor variación de los casos entrados con respecto al 2019 fueron los que van de marzo a agosto, siendo el mes de julio el que presentó el mayor decrecimiento con una variación de un 51% con 735 asuntos menos que el mismo mes en el 2019.

## 2.2. Casos Terminados por programa

En forma general, tanto en el programa de atención y protección, existen causales de exclusión y cierres, entre los que están en fin de intervención profesional para el programa de atención y la desaparición de riesgo para el programa de atención, los cuales sumados a los casos terminados por los cierres y archivos administrativos, que van en relación con el principio de voluntariedad de las personas usuarias, al

momento de aceptar o no los servicios que brinda la oficina, conforman la variable de casos terminados.

Para determinar el comportamiento de esta variable se consolidaron los datos de los meses de los periodos que va de noviembre de 2019 a octubre de 2020 y se presentan en el siguiente gráfico:

**Gráfico N°3**  
**Cantidad de Casos terminados**  
**Programas de Protección y Atención**  
**Periodo de noviembre del 2019 a octubre del 2020**



Fuente: Elaboración propia y Datos estadísticos del Área Administrativa

En forma total se cerraron un total 18.305 expedientes a nivel nacional y en ambos programas. Pero es importante destacar la relación entre los casos entrados y casos terminados, siendo que en el programa de Atención ingresaron 10.529 asuntos en este programa pero se terminaron un total de 11.353, de la misma manera, el programa de Protección presenta el mismo comportamiento con 6.801 casos ingresados pero con 6.952 casos terminados, se estima que este comportamiento es raíz de la pandemia por el Covid-19, lo cual se va a ser reflejado consecuentemente en los circulantes de ambos programas.

De la cantidad de asuntos terminados, se determinó que la mayor cantidad los registra el Programa de Atención con el 62% y el programa de protección representa el 38% del total general.

### 2.3. Circulante.

El circulante es una variable que se compone de los casos que ingresaron en los programas de la OAPVD y los que se encuentran en la fase de ejecución y seguimiento, para determinar su comportamiento se presenta un cuadro comparativo de octubre del 2019 en relación con octubre del 2020:

**Cuadro N°3**  
**Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito**  
**Circulantes de los programas de Protección y Atención**  
**Meses de octubre de 2019 y 2020**

Programa	Circulantes			
	2019	2020	Diferencia	Variación
Protección	1716	1462	-254	-15,00 %
Atención	5815	4990	-825	-14,00 %

Fuente: Elaboración propia y Datos estadísticos del Área Administrativa

La tendencia hacia la baja de los circulantes de los programas de Atención y Protección, es muy marcada lo cual se estima que es consecuencia directa de la pandemia que se enfrenta a nivel mundial y el aumento de los casos terminados. Propiamente, se presentó una disminución de 14,5% en ambos programas, lo que en números absolutos significa que actualmente se tiene dentro de los circulantes 1079 expediente menos que el mismo periodo el año pasado.

Otra situación que pudo estar afectando el circulante del programa de atención, es el cambio de metodología que se implementó en el programa de Atención con un servicio de atención interdisciplinario con la creación de un solo expediente único principal, dicha metodología que fue autorizada por la Dirección de Planificación.

#### **2.4. Resoluciones de Exclusión, Revocatorias y Apelaciones.**

Como parte del procedimiento que establece la Ley 8720, se tiene el trámite que se realiza en el Área de Resoluciones de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, siendo que durante el periodo que va de noviembre de 2019 a octubre de 2020, se han tramitado un total de 2017 solicitudes de exclusión, para lo cuales las personas de profesionales en derecho del área elaboraron el respectivo proyecto exclusión a partir de las solicitudes realizadas por las personas profesionales de la Oficinas de la OAPVD a nivel nacional.

De la misma manera, en el área de resoluciones se resolvieron 169 casos con solicitudes de cambios de medidas de protección. Además, se resolvieron un total de 11 recursos de revocatorias y se tramitaron 3 recursos de apelación.

### **III. Gestiones de apoyo y acompañamiento a la Víctima dentro del Proceso Penal**

Parte de la labor operativa que realiza la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, como parte del servicio que se brinda a las personas destinatarias de la Ley, son los acompañamientos y tareas de apoyo en las diligencias de los Procesos Penales y en la ejecución de las medidas o estrategias recomendadas tanto en el programa de Atención como en el de Protección, de seguido se presenta en detalle

de las labores de apoyo a las personas destinatarias de la Ley u otros intervinientes en el proceso penal, durante los últimos 12 meses:

**Tabla N°1**  
**Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito**  
**Gestiones y Apoyo brindados a las Personas Usuarias en el Proceso Penal**  
**Periodo de noviembre 2019 a octubre 2020**

Apoyo a Víctimas Proceso Penal	Cantidad de Gestiones
Acompañamientos en Denuncias	85
Acompañamientos a juicios	308
Anticipo Jurisdiccional de Prueba	5
Acompañamientos a otra diligencia	228
Acompañamientos a familiares dolientes	3
Audiencias Preliminares	80
Extracción de bienes o Reubicaciones	31
Informes Técnicos	45
Reconocimientos	176
Acompañamientos y diligencias a otras instituciones	189
Informes breves	51
Valoraciones Médicas y psicológicas	10
Videoconferencias	33
Visitas domiciliarias	3.345
Otros apoyos	226
<b>Total</b>	<b>4.815</b>

Fuente: Datos estadísticos del Área Administrativa

Es importante destacar, que la labor sustantiva que realiza la Oficina es en forma multidisciplinaria, lo que significa que según las actividades que se realiza las personas usuarias podrían ser asistidas por más de una persona profesional de diferentes especialidades.

Dentro de las tareas realizadas, las visitas domiciliarias son de gran trascendencia, como parte de la labor de seguimiento que se realiza, por lo que se considera como una labor estratégica de seguimiento y empoderamiento para las personas destinatarias de la Ley, con el objetivo de buscar una continuidad de las personas usuarias en la participación en los procesos penales, siendo que según el dato presentado por las gestiones interdisciplinarias se realizaron un total de 3.345.

Otra labor de suma relevancia, son los acompañamientos que realizan las personas profesionales para asistir a las diligencias judiciales junto con las personas destinatarias de la Ley u otros intervinientes en el proceso penal, destacando que los acompañamientos a juicios se registraron 308 y 176 reconocimientos.

Los informes técnicos son una alternativa viable a nivel probatorio para confirmar la situación de riesgo de las personas destinatarias de la ley, los cuales se elaboran

por medio de los equipos interdisciplinarios, a partir de la solicitud de los despachos judiciales, con el objetivo de fundamentar o apoyar las gestiones que realizan las fiscalías u otros despachos judiciales.

Durante los primeros 10 meses del presente año, se han confeccionado un total de 45 informes técnicos, en su mayoría en Sede Central y en la Zona de Limón, específicamente se elaboraron 35 para fundamentar u apoyar Anticipos Jurisdiccionales, 6 para Protección Procesal y 4 para solicitudes de prisión Preventiva.

De la misma manera, ante la urgencia y a solicitud del Ministerio Público, en los casos de Ley de Penalización de Violencia Contra las Mujeres, la OAPVD podrá realizar informes técnicos breves, para documentar los elementos de riesgo y vulnerabilidad de las personas usuarias, siendo que al 31 de octubre del presente año se había realizado un total de 51 informes.

Otra labor, que ha sido potenciada en estos tiempos y modalidades de atención que se han tenido que acoger en función de la pandemia generada por el COVID-19, son las asesorías legales telefónicas, las cuales han mostrado una tendencia de crecimiento muy marcada, considerando que en los primeros meses del año se realizaban entre 158 y 177 mensuales; sin embargo, actualmente el dato registra 429 y 628 para los últimos meses. En total, lo reportado en la labor por Asesoría Legales telefónicas en la va del año es de 3,761 para personas víctimas, testigos y otros destinatarios de la Ley.

#### **IV.- Proyectos Realizados durante el 2020.**

##### **4.1.- Sistematización de experiencias y propuestas de mejora a la metodología de trabajo de la OAPVD.**

Objetivos: A partir del análisis y la investigación se desarrollaron tres entregables, en donde se consolidan los procesos y subprocesos que se ejecutan en los programas y áreas de la OAPVD.

Logros:

- Se obtuvieron tres productos: “Protocolo de Ayudas Económicas, Protocolo del Programa de Atención y el Protocolo del Programa de Protección” los cuales fueron remitidos a la Fiscalía General de la República para revisión y visto bueno, de previo a su implementación.
- De la misma manera, se desarrollaron cuatro manuales de procedimientos (Programa de Atención, Programa de Protección, Área Administrativa y Personal Técnico Judicial). Además, se elaboró la Guía de Inducción para el personal de nuevo ingreso y la Guía para las personas facilitadoras, se

encuentran en un proceso de incorporación del logo del Ministerio Público, de previo a su remisión a la Fiscalía General de la República.

#### **4.2. Capacitación de Protección y Autoprotección para Funcionarios Judiciales**

Objetivo: Dotar a los funcionarios judiciales de conocimientos y herramientas teórico-prácticas dirigidos a la protección y autoprotección.

Logros:

- Sensibilización de la población judicial en relación a los potenciales riesgos a los que pueden estar expuestos y respectivas funciones
- Intercambio de conocimientos, así como la exposición de diversas estrategias para resguardar la seguridad de los distintos funcionarios judicial.

#### **4.3. Proyecto de Propuesta de Reglamento de la Ley 8720: Ley de protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, reforma y adicción al Código Procesal Penal y Código Penal.**

Objetivo: Disponer para el año 2024, una propuesta para un reglamento interno para la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito y una propuesta para un reglamento ejecutivo para la Ley 8720, con la finalidad de normalizar y regular todos procedimientos, de forma tal que se pueda brindar un servicio más propicio para la atención y protección de las personas usuarias de un delito.

Logros:

- Se desarrolló un diagnóstico preliminar para el proyecto de propuesta de reglamento.
- Conforme se solicita en la circular 159-18, se elaboró un Esquema Básico de Reglamento, el cual fue remitido y conocido por el Consejo Superior en sesión 73-2020, artículo XLIV, del 21 de julio del 2020.
- Dirección Jurídica mediante oficio número DJ-C-621-2020 del 21 de setiembre de 2020, realiza consideraciones y observaciones generales realizadas a la normativa propuesta, las cuales el Consejo Superior las remite a la Oficina de Atención y Protección para que sean tomadas en cuenta
- Se está desarrollando el proceso de atención a las observaciones y recomendaciones realizadas al Esquema Básico de Reglamento y Redactando las propuestas finales para los dos productos de reglamentos: Propuesta de Reglamento Interno para la OAPVD y Propuesta de Reglamento para la Ley 8720



#### **4.4. Proyecto de propuesta de Reforma de la Ley 8720: Ley de protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, reforma y adicción al Código Procesal Penal y Código Penal.**

Objetivo: Disponer para el año 2024, un Proyecto de Propuesta de Reforma para la Ley 8720, con la finalidad de disponer un cuerpo normativo mejorado de acuerdo con la experiencia adquirida y que se ajuste a las nuevas dinámicas de la criminalidad actual.

Logros:

Se elaboró un informe sobre procedimiento de ejecución para la propuesta de Reforma de la Ley 8720

- Se analizó los antecedentes, leyes y la jurisprudencia actual, para la identificación de la problemática.
- Se elaboró un Diagnostico Preliminar de la Propuesta de Reforma, que ya fue analizado por la Jefatura y se atendiendo la recomendaciones y observaciones realizadas.
- Se está iniciando con la redacción de la Propuesta Final de Reforma para la Ley 8720.

#### **4.5. Aplicación de la Encuesta de Percepción del Servicio a las personas usuarias.**

Objetivo: Disponer de un estudio que permita evidenciar las fortalezas y debilidades de la OAPVD.

Logros:

- Se dispone de una investigación evaluativa de alcance nacional proyectado en ambos programas, así como los funcionarios internos y externos.
- Se elaboró un documento orientado a la evaluación del servicio que presta la OAPVD a fin de extraer posibles insumos que aporten a la evaluación de desempeño.

#### **4.6. Investigación acerca de personas usuarias que han sido remitidas a un centro de rehabilitación por problemas de consumo de drogas y personas usuarias cuya medida extraprocesal consistió en la reubicación a sitio seguro.**

Objetivos: Identificar los principales rasgos victimológicos, socio económicos y culturales que rodean los usuarios de la OAPVD en condición de drogadicción y aquellos usuarios cuya medida extra procesal consistió en la reubicación en sitio seguro durante los años 2018 y 2019.

Caracterizar las principales causas que motivan o provocan la renuncia o permanencia de usuarios de la OAPVD en condición de drogadicción y aquellos usuarios cuya medida extra procesal consistió en la reubicación en sitio seguro durante los años 2018 y 2019

Logros:

- Se identificó los principales rasgos que componen a la población en estado de adicción que recurren a los servicios de la OAPVD.
- Se realizan caracterizaciones de la población cuya medida extra procesal consistió en la reubicación en sitio seguro, así como los posibles factores que influyen en la permanencia o no en el programa de Protección.

#### **4.7. Charla: El Bienestar Integral es parte de la Salud Mental**

Objetivo: Brindar conocimientos y técnicas de atención plena para mejorar el bienestar integral de las personas funcionarias, del Ministerio Público y de la OAPVD.

Logros:

- Cumplir cabalmente con el "*Protocolo De San Salvador*", un tratado que complementa la Convención Americana de Derechos Humanos, en el que se desarrollan de manera más amplia los derechos económicos, sociales y culturales, y en el que se reconoce el derecho a la salud como un bien público.

#### **V. Plan de Descongestionamiento para la Oficinas Regionales de la OAPVD.**

Como parte de la mejora continua y en busca de optimizar los servicios que se brindan a las personas usuarias de delitos, se desarrollaron planes de descongestionamiento para brindar apoyo a las Oficinas Regionales en los programas de atención y protección. Hasta la fecha se ha brindado colaboración a las siguientes oficinas: Sede Central, Alajuela, Puntarenas, Cartago, Santa Cruz, Puntarenas, Pérez Zeledón y Corredores.

Destacando que la totalidad de la Oficinas de la OAPVD disponen de Escritorio Virtual y el Sistema de Gestión, lo que ha permitido depurar las cargas de trabajo y el control de los escritorios de las diferentes oficinas a nivel nacional, siendo que lo que va del año se redujo el circulante del programa de protección en las oficinas mencionadas un 38,4% y la reducción en el programa de atención fue de un 18,5% en el circulante, lo que ha permitido dejar las cargas de trabajo debidamente actualizadas.

Específicamente, las tareas realizadas en los programas de atención y protección en estas oficinas son las siguientes:

#### Programa de Atención

<i>Oficinas: Sede Central, Puntarenas, Cartago, Santa Cruz y Corredores</i>	<i>Revisión de Expediente</i>	<i>Cierres o Solicitudes Exclusión</i>	<i>Seguimientos de la Causa Penal</i>	<i>Asesorías Legales Telefónicas</i>	<i>Entrevista Iniciales</i>	<i>Protocolos de 72 hrs</i>
Programa de Atención	1659	452	1227	15	4	4

#### Programa de Protección

<i>Oficina: Sede Central, Alajuela, Santa Cruz, Pérez Zeledón y Corredores</i>	<i>Revisión de Expediente</i>	<i>Cierres o Solicitudes Exclusión</i>	<i>Seguimientos de la Causa Penal</i>	<i>Asesorías Legales Telefónicas</i>	<i>Valoraciones de Riesgo</i>	<i>Acompañamientos</i>	<i>Visitas Domiciliarias</i>
Programa Protección	493	235	288	66	30	16	3

En total se revisaron 2,152 expedientes entre ambos programas por parte del personal que está realizando los planes de descongestionamiento, se solicitaron un total de 687 cierres o exclusiones, se realizaron un total de 1,515 seguimientos de la causa penal y se brindaron 81 asesorías telefónicas.

Por otra parte, igualmente en Sede Central hay personal brindado colaboraciones con las consultas de las causas penales, brindando apoyo para acompañamientos en diligencias judiciales, a recepción de denuncias y no denuncias.

## V. Avances de la Programación Anual de Objetivos

### 5.1. Avance de los Indicadores de la Programación Anual de Objetivos y Metas (PAOM 2020)

El Servicio de Atención a Víctima (Programa Presupuestario 950) desarrolla una programación anual de objetivos y metas, la cual revisada en forma semestral por los entes superiores de la institución y el Ministerio de Hacienda, al tratarse de información relevante se exponen los resultados de los avances de las metas para el periodo de enero a octubre 2020.

Dentro de los indicadores estratégicos, se estableció una meta para los casos atendidos de 15.000 casos para todo el 2020, siendo al cierre del mes de octubre del 2020 se había alcanzado un total de 14.274 casos atendidos, por lo que el porcentaje de cumplimiento se registra a un 95%, de seguido se presenta la siguiente tabla con los respectivos indicadores:

**Tabla N° 2**  
**Programa 950 Centro Gestor 718**  
**Indicadores de la Programación Anual de Objetivos y Metas**  
**Enero a Octubre 2020**

Producto	Indicador	Meta		
		Programada	Alcanzada al 31 de octubre 2020	Porcentaje de avance
Servicio de Protección y Atención de Víctimas, testigos y demás intervinientes en el proceso penal.	0.01.1 Porcentaje de casos concluidos por disminución de riesgo respecto a la cantidad totales concluidos por terminación del proceso en el programa de Protección	11,5%	14,6%	126%
	0.02.1. Porcentaje de casos concluidos por finalización del plan de intervención individualizado con respecto a cantidad total de casos concluidos por terminación del proceso de Atención	43%	45,3%	105,3%
	0.03.1. Porcentaje de visitas realizadas por parte del personal de la OAPVD a personas ingresadas a los programas de Atención y Protección respecto al total de personas identificadas en condición de vulnerabilidad que son atendidas en los programas de Atención o Protección.	19%	15.7%	82,6%

Fuente: Área Administrativa OAPVD.

**0.01.1 Porcentaje de casos concluidos por disminución de riesgo respecto a la cantidad totales concluidos por terminación del proceso en el programa de Protección:** La ley 8720 de Protección a Víctimas y Testigos, señala en el artículo 12 inciso d) como una causal de exclusión la desaparición del riesgo. Por este ser un factor de especial trascendencia para el quehacer de la oficina y la prestación del servicio, la OAPVD ha establecido estrategias que permitan disminuir el riesgo en las víctimas, testigos y otros sujetos intervinientes como consecuencia de su participación en el proceso penal. Para el 2020, se estableció como meta que del total de casos cerrados en el Programa de Protección el 11,5 % correspondiera a la causal denominada “desaparición del riesgo”. De acuerdo con los registros se tiene que, de enero a octubre del presente año, los casos finalizados por este motivo en específico representan un 14,6% del total casos terminado en el programa, por lo cual resulta evidente que el cumplimiento de la meta es efectivo hasta la fecha, por lo que es de esperar que se mantenga esta tendencia hasta finalizar en presente año.

**0.02.1. Porcentaje de casos concluidos por finalización del plan de intervención individualizado con respecto a cantidad total de casos concluidos por terminación del proceso de Atención:** Dentro de las tareas que

se realizan dentro del programa de atención destaca el mitigar el impacto causado por el delito que sufren las personas usuarias que acuden a la Oficina de Atención y Protección a Víctimas, por medio de la intervención psicosocial la cual proporciona un apoyo psicológico y terapéutico para el manejo, comprensión y superación de la situación que los afecta.

Es por lo anterior, que se considera realmente positivo el que la persona usuaria finalice la intervención profesional en el programa de atención, siendo que de enero a octubre 2020 la estadística refleja 8.970 casos cerrados en el Programa de Atención en lo que va del año, de los cuales 4.063 finalizaron la intervención lo que equivale a 45,3%, lo que representa que de momento se va superando la meta del indicador en un 105,3%.

**0.03.1. Porcentaje de visitas realizadas por parte del personal de la OAPVD:** La oficina ha continuado con la política de las visitas domiciliarias con el fin de fortalecer la calidad en el servicio. Al 31 de octubre se contabilizan 3.345 visitas domiciliarias, por lo que, al efectuar la relación con los casos ingresados en ambos programas, se obtiene un indicador de un 15%, por lo cual se está en proceso para el cumplimiento de la meta establecida en un 19%.

Las visitas realizadas por parte de los profesionales de las distintas disciplinas y regionales de la OPAVD, es con el objetivo de brindar servicios como: asesoría legal, psicoterapia, apoyo social, de forma individual y grupal en el caso de las familias, lo que contribuye a disminuir la revictimización o victimización secundaria de las personas que sufrieron el delito, así como la continuidad de las partes en el proceso penal, de la misma manera contribuyen a la continuidad y adherencia de las personas usuarias al proceso de la OAPVD y consecuentemente al proceso penal.

## **VI. Casos con Personas en condiciones de Vulnerabilidad**

Con fin de visualizar las labores que se realizan las personas profesionales de la Oficina de Protección y Atención a la Víctimas, con personas usuarias que se encuentra bajo una condición de vulnerabilidad, se presenta el siguiente cuadro, en donde se exponen las cantidad y tipos casos:

**Cuadro N° 4**  
**Cantidad y tipo de casos atendidos de personas**  
**en condición de vulnerabilidad**

<b>CASOS CON CONDICIONES DE VULNERABILIDAD</b>			
<b>Tipo de Asunto</b>	<b>Casos por Programa</b>		<b>Total</b>
	<b>Protección</b>	<b>Atención</b>	
Ley de Penalización	1.898	5.265	7.163
Trata de Personas	16	25	41
Adultos Mayores	219	428	647
Indígenas	114	149	263
<b>Totales</b>	<b>2.247</b>	<b>5.867</b>	<b>8.114</b>

Fuente: Elaboración propia y Datos estadísticos del Área Administrativa.

Dentro del grupo de casos que presenta algún tipo de vulnerabilidad se logra determinar que los casos de los delitos de la Ley de Penalización y Violencia contra las Mujeres, son que los que más requieren de los servicios de la OAPVD, destacando que propiamente el programa de Protección presenta un alza de 306 casos en relación con el dato del 2019.

Por su parte, las personas adultas mayores son el segundo grupo con vulnerabilidad con más registros con 647 casos, con 117 casos más que el 2019, esto a pesar de la baja en la entrada casos por la situación de la pandemia por el COVID-19.

## **VII. Metodología de Abordaje para el Programa de Atención de la OAPVD.**

Como parte de la mejora continua que impulsa la Oficina de Atención y Protección de Víctimas del Delito, se desarrolló un proceso de fortalecimiento para la presentación y registro de las estadísticas, con base en un nuevo sistema informático, denominado SIGMA, lo que implicó cambios en los procedimientos de trabajo.

Propiamente, para el Programa de Atención se identificó una oportunidad de mejora, por lo que en conjunto con la Sección de Estadística de la Dirección de Planificación y la Dirección de Tecnología de la Información, se implementó una nueva metodología de trabajo, con el objetivo de impulsar un abordaje profesional interdisciplinario que permite un mayor aprovechamiento de los recursos institucionales y brindar un mejor servicio a las personas usuarias, mitigando la revictimización, la cual es uno de los objetivos fundamentales en el servicio que se brinda.

En la parte estadística, el nuevo modelo de atención interdisciplinaria permite unificar en un solo expediente principal solo servicios profesionales que se brindan desde las tres diferentes disciplinas (Legal, Psicología y Trabajo Social), lo que permite una estadística más ajustada a la realidad, al disponer de un solo expediente por causa penal, siendo atendido integralmente por un equipo de atención.

### **VIII. Sistemas Informáticos y nuevos Procedimientos en la OAPVD**

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

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

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

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

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

- Se solicita la depuración a nivel nacional de las tareas en Escritorio Virtual en todas las ubicaciones.

- Se remite solicitud para corregir inconsistencias que se visualizan cuando se genera el informe mensual en el sistema SIGMA, principalmente aspectos que no concuerdan con la propuesta aprobada, situación que se resuelve a partir del informe de enero 2020.
- Se realiza la solicitud para obtener el consolidado por oficina regional y el consolidado general de la OAPVD, por medio del sistema SIGMA.
- Se solicita cambio de donde extraer la variable de Visitas Domiciliares y consolidado de procedencia en el informe estadístico.
- Se realiza la solicitud al para obtener la mejora ME 098-2019- Alerta vencimiento plazo; para alertar a los y las profesionales a cargo de los expedientes de protección, cuando se deba aplicar una revaloración, o para el vencimiento de las medidas extraprocesales.
- Se realiza la solicitud para modificar la presentación del Informe del SIGMA en la sección de "Gestiones Interdisciplinarias", para que el reporte disponga la persona profesional que la realiza y el detalle de gestión interdisciplinaria realizada.
- Se realiza la solicitud para que se realice depuración de ubicaciones en los escritorios virtuales de la OAPVD y una depuración del personal activo en los sistemas de la OAPVD, para efectos de permisos.
- Se realiza la solicitud para la instalación del Firmador Digital.
- Se gestiona la incorporación dentro de la casilla de prioridad: "Persona privada de Libertad" y se solicita creación de consolidado mensual por contexto por Prioridad.

Sin más por el momento y agradeciendo su atención;

M.Sc. Sara Arce Moya  
Jefa Oficina de Atención y Protección a la Víctima  
Ministerio Público



## ANEXOS

### 1. Esquema Básico del Reglamento



Estructura de  
Esquema Básico de Re

### 2. Propuesta para el Reglamento Autónomo



Reglamento  
autónomo de la OAPV

### 3. Manual Instructivo para Confeccionar Estadística de la OAPVD



Manual Instructivo  
OAPVD.docx