

**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**

**SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**

**MAESTRÍA PROFESIONAL EN CRIMINOLOGÍA**

**Proyecto de Graduación**

**TEMA:** *“Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José.”*

**Estudiante:**

**HAROLD MILLER GUEVARA**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**DIRECTOR:** Gerardo Lázcara Jiménez

**LECTORA:** Marielos Rojas Espinoza

## **ÍNDICE GENERAL**

ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	5
Agradecimientos:.....	6
ABREVIATURAS .....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
Presentación: .....	8
Justificación:.....	10
CAPÍTULO 1 .....	12
OBJETIVOS Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROYECTO .....	12
1.1 Objetivo general.....	13
1.2 Objetivos Específicos.....	13
1.3 Objetivo Propósito: .....	13
1.4 Situación Problema .....	14
1.5 Contextualización.....	16
1.6 Contextualización de la instancia y análisis de los involucrados.....	16
1.7 Consideraciones éticas y legales.....	17
CAPÍTULO 2 .....	18
MARCO DE REFERENCIA .....	18
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Antecedentes Internacionales.....	19
Declaración Universal de los Derechos Humanos.....	19
Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abusos del Poder .....	20
Reglas de Brasilia.....	20
Guías de Santiago.....	21
Estatuto de Roma.....	22
Estatuto de la Víctima de Delito (España).....	23
2.3 Antecedentes Nacionales.....	26
Derechos de la víctima en el Código Procesal Penal Costarricense .....	28
La Comisión de Acceso a la Justicia- Poder Judicial .....	30

Plataforma Integrada de Servicios a Víctimas (PISAV) .....	31
CAPÍTULO 3 .....	34
MARCO TEÓRICO.....	34
Criminología .....	35
Criminología Crítica.....	36
Victimología.....	39
Víctima de Delito.....	43
Violencia Estructural .....	44
Violencia Secundaria .....	45
Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal (Ley 8720) .....	48
Circulares de administración interna referentes a la OAPVD.....	57
La víctima y su representación en la generación de las nuevas tendencias procesales .....	61
CAPÍTULO 4 .....	67
MARCO METODOLÓGICO.....	67
4.1 Tipo de investigación.....	68
4.2 Estrategia Metodológica .....	69
Área de Estudio .....	69
Participantes en la Investigación / Fuentes de Información .....	69
Trámites para la realización del Trabajo Final de Graduación.....	70
4.3 Procedimientos de Recolección de Información.....	70
Matriz para la recolección de información .....	71
Ficha Técnica Metodológica .....	72
CAPÍTULO 5 .....	74
ANÁLISIS Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	74
Caracterización de la Víctima .....	75
Aproximación a la Oficina de Atención a la Víctima .....	80
Recopilación de la Información Funcional y Entrevistas.....	86
Entrevistas a Jefaturas de la OAPVD .....	86

**Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José**

---

Entrevistas Equipo Técnico Evaluador .....	88
Entrevista jefatura Unidad de Protección de Víctimas y Testigos .....	89
Oficinas judiciales intervinientes en el manejo de la víctima, previo a su remisión al Ministerio Público.....	90
CAPÍTULO 6 .....	93
CONCLUSIONES.....	93
CAPÍTULO 7 .....	99
RECOMENDACIONES.....	99
Fuentes de Información .....	104
ANEXOS:.....	108
<i>Guía de entrevista para funcionarios de primer contacto con las personas Víctimas de Delito.....</i>	<i>108</i>
<i>Guía de entrevista para funcionarios de las distintas áreas de intervención de la Oficina de Atención a la Víctima de Delito.....</i>	<i>111</i>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>GRAFICO 1 Incidencia de Víctimas por Edad .....</i>	<i>75</i>
<i>GRAFICO 2 Incidencia de Víctimas por Género .....</i>	<i>76</i>
<i>GRAFICO 3 Víctimas según tipo de Delito, San José, Año 2015.....</i>	<i>77</i>
<i>GRAFICO 4 Incidencia de Víctimas por día de la semana.....</i>	<i>78</i>
<i>GRAFICO 5 Frecuencia Temporal Promedial de Generación de Delitos en San José, Año 2015... 79</i>	<i>79</i>
<i>GRAFICO 6 Requerimientos Técnicos Según Delito, OAPVD, Año 2015 .....</i>	<i>81</i>
<i>GRAFICO 7 Requerimientos de Estudios de Seguridad según Delito, Año 2015.....</i>	<i>82</i>
<i>GRAFICO 8 Comparativa de causas ingresadas versus resueltas, OAPVD, año 2015. ....</i>	<i>83</i>
<i>GRAFICO 9 Distribución de Casos según Modalidad de Servicio, OAPVD, Año 2015 .....</i>	<i>84</i>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Recolección de Información .....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 2 Técnicas para la Recopilación de Información.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 3 Tabla de Ejecución Presupuestaria OAVD.....</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 4 Capacitaciones Impartidas por la OAPVD Año 2015.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 5 Cuadro de circulante de causas ingresadas y finalizadas en el Primer Circuito Judicial de San José, año 2015 .....</i>	<i>85</i>

## **Agradecimientos:**

*Para la elaboración del presente proyecto de graduación, me es imprescindible agradecer con gran cariño a la señora Marielos Rojas Espinoza, por su oportuna orientación y por mostrarme un ejemplo de calidez humana y profesional, la cual solo puede ser cultivada con años de esfuerzo continuo en el mejoramiento del conocimiento y con la madurez de la experiencia, de quien he sido testigo como en el paso de su carrera profesional ha dejado un legado de iniciativas y de proyectos que, con las nuevas generaciones, sin duda alguna, se irán acrecentando conformándose en un cúmulo tangible en el progreso de la calidad de vida de los costarricenses, en especial, las víctimas de delitos; de igual forma, aprovecho para expresar mi enorme agradecimiento al señor Gerardo Lázcars, por el invaluable apoyo que me brindó de manera incondicional, quien con su empuje inspirador y su gran experiencia, invita a mejorar nuestra sociedad con gran aplomo y decisión firme; finalmente, me queda proclamar un especial agradecimiento a mi esposa, por ser la motivación para continuar a pesar de las adversidades y las dificultades, para cumplir poco a poco nuestras metas, ya que sin su soporte no tendría sentido el esfuerzo, y especialmente por tener la nobleza de hacer de los proyectos míos y suyos, los nuestros...*

Harold Miller G.

## **ABREVIATURAS**

- **OAPVD:** Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito.
- **VD:** Violencia Doméstica.
- **PE:** concerniente al área penal.
- **LPVT:** Ley de Protección a Víctimas y Testigos.
- **ETE:** Equipos Técnicos Evaluadores.
- **EI:** Equipo interdisciplinario.
- **LPVM:** Ley de Penalización de la Violencia Contra las Mujeres.
- **LPVT:** Ley de Protección a Víctimas, Testigos y Demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal:
- **OIJ:** Organismo de Investigación Judicial.
- **ONG:** Organización No Gubernamental.
- **OEA:** Organización de Estados Americanos.
- **CIDH:** Comisión Interamericana de Derechos Humanos.
- **OAPVD:** Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito.

- **VD:** Violencia Doméstica.
- **PISAV:** Plataforma Integrada de Servicios a Víctimas

## **INTRODUCCIÓN**

### **Presentación:**

Dentro de las corrientes criminológicas actuales, es clara la movilidad en la óptica de la concentración del interés académico y del fortalecimiento jurídico que antes iba dirigido, prioritariamente, al estudio del imputado en las causas penales, y que, mantenía su visión en argumentar y adaptar los procesos penales, garantizando el cumplimiento de sus derechos, siendo que, en reciente data, se ha ido enfocando ahora en la víctima de delito, la cual en realidad, notoriamente con el padecimiento criminal y el proceso penal, es la parte más afectada, puesto que las situaciones por las que atraviesa luego de sufrir el evento criminal son impuestas, es decir, se manejan fuera de su esfera de control y voluntad.

Es asertivo el sentimiento del señor Luis Rodríguez Manzanera, en su libro *El Quehacer Criminológico, ¿Devaluado?* (Manzanera, 2007, págs. 231-233), en relación con que los haberes criminológicos se han visto complicados en la actualidad toda vez que el aparato de justicia penal se ha desprestigiado, y ha conllevado a la alimentación de la teoría del Nada Funciona "*Nothing Works*", sobre todo en las discusiones relativas con el tema de la resocialización que, supuestamente propicia el sistema penitenciario, en las políticas de tolerancia cero, en la multiplicación de las leyes, el abuso de la privación de libertad, el aumento de las penas, y en general, la actuación reactiva ante la criminalidad; lo

que ha generado críticas abolicionistas y se ha provocado una limitación en el avance de ideas nuevas y en el desarrollo de las buenas prácticas progresistas que cuentan con eficacia comprobada en la actualidad, destacando las áreas donde se han llevado aportes exitosos y se han direccionado por una criminología más victimal, por lo que concluye el autor:

*...no necesitamos criminólogos acrílicos al servicio ciego del poder, pero tampoco aquellos que caen en la crítica estéril, sin propuestas concretas; si requerimos alta especialización, sobre todo en campos tan delicados como la clínica o la política criminológica, y aprender todo lo que nos brinda la nueva victimología y los avances científicos en general...*

(Manzanera, 2007, págs. 239-240)

Es evidente que el eslabón más delicado dentro del proceso penal, lo representa la víctima de delito, se trata de una persona a quien de previo se le violentaron sus derechos y que, posteriormente, dentro de la confiscación del proceso penal se le revictimiza de forma secundaria por parte del Estado, en su afán de procurar justicia.

Es notorio que en múltiples ocasiones las víctimas de delito, se enfrentan ante grandes angustias durante el proceso penal, y conduce a que prefieran no mantenerse adheridas al proceso y continuar con sus vidas.

Un pequeño error en el abordaje a las víctimas pudiera significar un gran problema en la adjudicación de las responsabilidades penales de los perpetradores y, peor aún, significaría, eventualmente, la continuación de la acción delictiva, exponiendo a nuevas personas a convertirse en víctimas, con el consecuente deterioro de la imagen de las instituciones administradoras de justicia y el creciente sentimiento de inseguridad; es notorio, mediante la experiencia, que en Costa Rica la conclusión condenatoria de los casos no es satisfactoria, y se puede presumir que

la incorporación fallida de la víctima dentro del proceso es una de las principales causales, la cual debe ser atendida con toda seriedad.

Así las cosas, el presente trabajo inicia detallando los principales antecedentes relacionados con el tratamiento de las víctimas y testigos de delitos, tratando los derechos de las personas acorde con lo establecido con la Ley 8720: Ley de Protección a Víctimas y Testigos, con el fin de determinar quiénes son los usuarios referidos en dicha ley para, posteriormente, analizar mediante entrevistas a expertos e información estadística si efectivamente se les está brindando una cobertura satisfactoria, de igual forma se reseñarán los procedimientos para la atención de las víctimas de delitos en cuanto a los primeros respondedores o personal de primer contacto con las víctimas a efectos de determinar si se les está brindando un servicio con pautas claras, además se identificaron algunos de los procedimientos penales que puedan resultar con efectos de violencia institucional hacia los usuarios para, finalmente, concluir con recomendaciones de mejora que se ajusten a los parámetros de la realidad y de las posibilidades prácticas.

### **Justificación:**

El sistema penal, al no humanizarse y generar empatía con la víctima provoca la generación de padecimientos paralelos que conducen en no pocas veces al apartamiento de la víctima del proceso y, consecuentemente, por incrementar la impunidad.

Es, en este tanto, que se requiere un aporte académico de constante monitoreo, para el diagnóstico y de generación de ideas y de soluciones, que permitan incrementar los conocimientos y la evolución de las políticas victimológicas; por lo que enmarcados en lo anterior es que se considera propicio y oportuno el presente

trabajo, pensado para el mejoramiento del sistema penal costarricense en cuanto al tratamiento de las víctimas de delitos.

Nuestra principal pretensión con el presente trabajo es beneficiar a los usuarios de la Oficina de Atención a la Víctima mediante recomendaciones para mejorar los servicios, y proponer acciones concretas y viables para incrementar la efectividad de la citada oficina, en relación con el cumplimiento de la Ley 8720; también, se pretende beneficiar a los funcionarios de la OAPVD, agrupando sus inquietudes mediante entrevistas para determinar sus principales limitaciones y así poder identificar posibles soluciones.

Con esta base, aprovechando los insumos de información que se encuentran disponibles, alimentados por datos estadísticos, y contando con los permisos formales para realizar entrevistas semiestructuradas a una muestra de los principales participantes, se podrá aproximarse por estimar con precisión, la problemática inmediata en el tratamiento victimológico, analizando la cobertura que se mantuvo durante el año 2015 por dicha oficina, propiamente en el Primer Circuito Judicial de San José y se recomendará medidas que puedan mejorarlas.

Derivado de lo anterior es donde se razona la conveniencia de reconocer la relevancia, de abordar con un especial enfoque a la atención que se le da a la víctima del delito en Costa Rica y el dedicar esfuerzos a manera de realizar una evaluación crítica y un mejoramiento práctico con medios que se encuentren al alcance de forma realista. Para lo cual se explorarán los medios actuales para el control de la víctima y el proceder en torno a este tema que se maneja, especialmente, a nivel de las herramientas con las que cuenta el Poder Judicial, enfocadas en el modelo de atención brindado por la Oficina de Atención a la Víctima durante el año en estudio.

# CAPÍTULO 1

## OBJETIVOS Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROYECTO

### 1.1 Objetivo general.

El objetivo general de este trabajo es analizar el cumplimiento la ley 8720, según el modelo de operación de la Oficina de Atención a la Víctima en el Primer Circuito Judicial de San José durante el año 2015.

### 1.2 Objetivos Específicos.

\* Medir la cobertura de asistencia de víctimas de delito en el Primer Circuito Judicial de San José, durante el año 2015.

\*Determinar procedimientos utilizados por la Oficina de Atención a la Víctima de Delito para la atención a los usuarios.

\*Indagar sobre el cumplimiento de la ley 8720, basándose en criterios de expertos, revisión de protocolos y análisis estadísticos.

### 1.3 Objetivo Propósito:

Emanar recomendaciones para una mejora en el servicio de atención a las víctimas de delitos en relación con la cobertura.

#### 1.4 Situación Problema

En el marco de la evolución de la moderna de las corrientes criminológicas, se reconoce que dentro de los componentes que intervienen dentro del fenómeno criminal, la atención a las víctimas se había dejado de lado como sujeto activo dentro del proceso penal, lo cual ha demostrado ser, no pocas veces, catastrófico en el momento de lograr resoluciones condenatorias, sobre todo tomando en cuenta lo largo y repetitivo de los procesos judiciales, y los costes, tanto económicos como psicológicos que representa mantener a la víctima adherida al proceso, especialmente, en los delitos donde se vulnera la integridad y la intimidad de las personas, en donde se causan traumas que afectan persistentemente a las víctimas, lo que hace que sean particularmente difíciles y delicados en cuanto a la obtención de información y a la evitación de un mal mayor al intervenir las víctimas.

En muchas ocasiones, las víctimas pertenecen a otras latitudes donde comparten diferentes idiomas o costumbres, o se trata de víctimas que pertenecen a grupos minoritarios que encalan prejuicios; lo que les impide desenvolverse de una manera segura y ejercer una defensa fuerte ante las situaciones adversas que les exige el procedimiento penal y se ven involucrados en delitos tan complejos como la trata de personas, tráfico de armas y de estupefacientes.

Dentro de las víctimas más susceptibles, se encuentran las que son afectadas por el crimen organizado, que impactan a las personas con un abanico de delitos y generan una gran intimidación que les dificulta su abordaje por parte del aparato penal.

En Costa Rica se ha demostrado documentalmente, desde hace muchos años, la penetración de la delincuencia organizada dentro de las coyunturas sociales, por ejemplo, mediante el informe de Organización de las Naciones Unidas contra la Droga y el Crimen Organizado del 2006, se informó desde esa data, de la existencia de delincuencia organizada de alto nivel en nuestro país, con ramificaciones internacionales y con infiltraciones en los sistemas de control del Estado; por ejemplo, detalla que existe la Trata de Personas, siendo unos de los tipos penales en donde interviene criminalidad con extrema peligrosidad y alto nivel de organización; se está ejecutando, tanto a nivel de origen, es decir, de donde se reclutan personas para someterlas a explotación o abusos; como de tránsito, toda vez que siendo Costa Rica un puente hacia países desarrollados donde se lucra más con la explotación de las personas; y de destino, siendo que se ha demostrado la existencia de personas explotadas por redes internacionales y locales. (Fallas, 2009)

De lo anterior, se hace evidente que la criminalidad organizada, incluyéndose en sus ramificaciones del narcotráfico internacional y la intermediación financiera, ya están fuertemente arraigadas y, en la actualidad, cobran centenares de muertes en sus disputas; siendo innegable que en nuestro país existen víctimas y testigos que requieren de una verdadera intervención profesional, si se pretende incluirlas satisfactoriamente en un proceso penal.

En razón de lo anterior, se considera menester retomar la intervención de las víctimas en el sistema institucional y desarrollarlo a manera de ejecutar un análisis concreto de éste, detallar los puntos débiles y generar lineamientos en torno a mejorar la captación de las víctimas para que sean de utilidad en los procesos judiciales y, a su vez, pautar lineamientos en los procesos que sean más benevolentes y garantistas considerando la integridad de éstas.

Siendo considerado lo anterior, el problema de investigación para el presente trabajo será:

¿Se ha logrado un cumplimiento de la ley 8720, por parte de la Oficina de Atención a las Víctimas de Delito, en el I Circuito Judicial de San José, en el año 2015?

### 1.5 Contextualización

Dentro de las acciones para abordar la situación problema de interés, no puede dejarse de lado el contexto internacional, esto por cuanto existen tratados internacionales ratificados por Costa Rica, los cuales al ser aceptados adquieren carácter constitucional, que comprometen en gran medida su cumplimiento.

Desde luego el manejo de las personas víctimas de delito conlleva un contexto nacional, local e institucional, que implica la unión de una serie de organismos gubernamentales y no gubernamentales que cuentan con una función dentro del desarrollo de la investigación criminal y el tratamiento integral de la víctima los cuales se deben valorar a efectos de determinar la existencia de choque de intereses.

### 1.6 Contextualización de la instancia y análisis de los involucrados.

Este proyecto estará dirigido al abordaje que brinda la Oficina de Atención a la Víctima de Delito adscrita al Ministerio Público en la ejecución de la Ley 8720, en

el Primer Circuito Judicial de San José, según los resultados reflejados en el año 2015.

### 1.7 Consideraciones éticas y legales

La visión de la víctima enmarcada, únicamente, como objeto utilitario en relación con el proceso penal es un error que puede menoscabar e infringir daños permanentes en la psique de las personas y que va en detrimento del valor humano individual, es así que un abordaje moderno no podría permitir la afectación grave a la víctima ni siquiera en aras de la administración de justicia abocada al castigo del infractor, por lo que cada actuación debe ser repasada desde el punto de vista ético antes que del punto de vista meramente legal.

Es importante que a pesar que el concepto de víctima aportado por el Código Procesal Penal, no implica la interposición de la denuncia judicial, sin embargo, para que la persona víctima de delito pueda acceder de forma continua a los servicios de la Oficina de Atención a la Víctima, se requiere que en determinado momento realice dicho trámite y se mantenga adherido al proceso penal, a pesar de que en instancias iniciales se pueda valorar la atención momentánea de la víctima sin necesidad de la denuncia, en un tiempo prudencial se requiere la gestión de dicho trámite. Es decir, se puede considerar que de cierta manera se mantiene la visión utilitarista de la víctima dentro de la confiscación del proceso penal por parte del Estado, siendo que la víctima se considera como tal, mientras se mantenga la sujeción de ésta al proceso penal y se le brinda protección siempre que tenga un reconocimiento formal como tal, mediante una denuncia.

## CAPÍTULO 2

### MARCO DE REFERENCIA

## **2.1 Antecedentes**

El proceso de atención a la víctima ha conllevado una amalgama de sucesos que ha despertado el interés a nivel internacional y nacional, por mejorar el soporte que se le da a las personas afectadas por hechos criminales, de los cuales procederemos a mencionar los que consideramos más relevantes según el material bibliográfico consultado.

## **2.2 Antecedentes Internacionales**

### **Declaración Universal de los Derechos Humanos**

El empoderamiento de las víctimas de delito, desde hace muchos decenios se ha movilizado por múltiples corrientes de pensamiento a nivel internacional, por ejemplo, en la Organización de Naciones Unidas, desde sus inicios con la aprobación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en 1948, (Naciones Unidas, 2017) se gestan las primeras iniciativas de equiparación de justicia para la víctima de delito, por ejemplo, en el artículo 22, se indica que toda persona tiene derecho a la seguridad social y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a sus dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

## **Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abusos del Poder**

De forma posterior se aprueba la Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abusos del Poder en el año 1985, en la cual se establece una serie de importantes derechos aplicables a las víctimas de delito, relacionados con el acceso a la justicia, el trato justo, el resarcimiento, la indemnización y la asistencia; propiamente en la resolución 40/34 de dicha declaración, se perfila en concepto de víctima como las personas que, individual o colectivamente hayan sufrido daños o lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación vigente de cada país, además se esbozan los lineamientos del manejo a la víctima de delito, el cual describe como un trato de compasión y respeto, procurando mecanismos de acceso a la justicia, para una apropiada y correcta información, una pronta reparación del daño, adoptando medidas para evitar minimizar las molestias causadas a las víctimas, proteger su identidad en caso necesario y garantizar su seguridad y la de su familia y allegados, evitando demoras innecesarias y facilitando la mediación, el arbitraje y conciliación cuando sea procedente (ONU, Declaración Sobre los Principios Fundamentales en relación a las Víctimas de Delito y las Víctimas de Abuso de Poder, 1985).

### **Reglas de Brasilia.**

De igual forma, un texto muy relevante lo constituyen las ***Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad***, puesto que se centra en beneficiar a las personas que, por razón de su edad,

género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas o étnicas y culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitarse con plenitud ante el sistema de justicia.

El texto define como víctima toda persona física que ha sufrido un daño ocasionado por una infracción penal, incluida, tanto la lesión física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. El término víctima, también, podrá incluir, en su caso, a la familia inmediata o a las personas que están a cargo de la víctima directa.

Y sus reglas van dirigidas hacia los administradores de justicia a efectos de realizar las gestiones más favorables para este tipo de población, promoviendo un acercamiento razonable. (Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Estado de Vulnerabilidad, 2008)

### **Guías de Santiago.**

También, se cuenta con las **Guías de Santiago Sobre Protección de Víctimas y Testigos**, aprobadas en el año 2008, la cual reconoce que la protección de las víctimas y testigos no puede recaer, únicamente, en el aparato judicial, sino que debe ser un resorte de una amplia gama de instituciones, para poder cubrir la magnitud integral en la atención, y define como víctima a cualquier persona que ha sufrido menoscabo en sus derechos como consecuencia de un delito, y declara que según el grado de vulnerabilidad de la víctima se adecuarán la forma e intensidad de la intervención del Ministerio Público, además se definen protocolos de actuación para la protección y seguridad de las víctimas, y se genera el estatuto de la víctima, desde la premisa de que tiene derecho a vivir el ciclo del

proceso en un clima sin presión, para que pueda ejercitar los derechos que surgen de la nueva situación, responder adecuadamente a sus obligaciones para la mejor administración de justicia y para que no se produzca un proceso de revictimización que entorpezca su recuperación.

Además, contempla las gestiones para la debida compensación por el perjuicio sufrido, y destaca la observación que se debe procurar que la dirección y la administración de los programas de protección de testigos, sean competencia del Ministerio Público. (ASOCIACION IBEROAMERICANA DE MINISTERIOS PUBLICOS, 2008)

### **Estatuto de Roma**

También, en el Estatuto de Roma, de la Corte Penal Internacional, del año 2002, se reúne una serie de medidas generales dentro del artículo 68, a efectos de ejercer protección de las víctimas y los testigos y su participación en las actuaciones, y como dato interesante del texto se determina que si la presentación de alguna de las pruebas obtenidas representa un peligro para la seguridad de un testigo, el fiscal puede valorar suprimir la prueba o presentar un resumen de ésta (Corte Penal Internacional, 2002), es decir, se superpone la seguridad de los testigos a la ejecución del proceso penal, velando de forma prioritaria por los testigos y en un segundo plano por el desenvolvimiento del proceso.

## **Estatuto de la Víctima de Delito (España)**

De manera reciente en España, se aprobó durante el mes de abril del 2015, el Estatuto de la Víctima de Delito, donde se denotan la generación de una serie de derechos abocados al aseguramiento y facilitación de la incorporación de las víctimas de delitos al proceso penal, se pueden destacar como derechos básicos los siguientes:

### ***“Derechos básicos***

#### ***Artículo 4 Derecho a entender y ser entendida***

*Toda víctima tiene el derecho a entender y ser entendida en cualquier actuación que deba llevarse a cabo desde la interposición de una denuncia y durante el proceso penal, incluida la información previa a la interposición de una denuncia.*

*A tal fin:*

*a) Todas las comunicaciones con las víctimas, orales o escritas, se harán en un lenguaje claro, sencillo y accesible, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y, especialmente, las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, intelectual o mental o su minoría de edad. Si la víctima fuera menor o tuviera la capacidad judicialmente modificada, las comunicaciones se harán a su representante o a la persona que le asista.*

*b) Se facilitará a la víctima, desde su primer contacto con las autoridades o con las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, la asistencia o apoyos necesarios para que pueda hacerse entender ante ellas, lo que incluirá la interpretación en las lenguas de signos reconocidas legalmente y los medios de apoyo a la comunicación oral de personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.*

*c) La víctima podrá estar acompañada de una persona de su elección desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios.*

***Artículo 5: Derecho a la información desde el primer contacto con las autoridades competentes***

*1. Toda víctima tiene derecho, desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios, incluyendo el momento previo a la presentación de la denuncia, a recibir, sin retrasos innecesarios, información adaptada a sus circunstancias y condiciones personales y a la naturaleza del delito cometido y de los daños y perjuicios sufridos, sobre los siguientes extremos:*

*a) Medidas de asistencia y apoyo disponibles, sean médicas, psicológicas o materiales, y procedimiento para obtenerlas. Dentro de estas últimas se incluirá, cuando resulte oportuno, información sobre las posibilidades de obtener un alojamiento alternativo.*

*b) Derecho a denunciar y, en su caso, el procedimiento para interponer la denuncia y derecho a facilitar elementos de prueba a las autoridades encargadas de la investigación.*

*c) Procedimiento para obtener asesoramiento y defensa jurídica y, en su caso, condiciones en las que pueda obtenerse gratuitamente.*

*d) Posibilidad de solicitar medidas de protección y, en su caso, procedimiento para hacerlo.*

*e) Indemnizaciones a las que pueda tener derecho y, en su caso, procedimiento para reclamarlas.*

*f) Servicios de interpretación y traducción disponibles.*

*g) Ayudas y servicios auxiliares para la comunicación disponibles.*

*h) Procedimiento por medio del cual la víctima pueda ejercer sus derechos en el caso de que resida fuera de España.*

*i) Recursos que puede interponer contra las resoluciones que considere contrarias a sus derechos.*

*j) Datos de contacto de la autoridad encargada de la tramitación del procedimiento y cauces para comunicarse con ella.*

*k) Servicios de justicia restaurativa disponibles, en los casos en que sea legalmente posible.*

*l) Supuestos en los que pueda obtener el reembolso de los gastos judiciales y, en su caso, procedimiento para reclamarlo.*

*m) Derecho a efectuar una solicitud para ser notificada de las resoluciones a las que se refiere el artículo 7. A estos efectos, la víctima designará en su solicitud una dirección de correo electrónico y, en su defecto, una dirección postal o domicilio, al que serán remitidas las comunicaciones y notificaciones por la autoridad...”*  
(Jefatura de Estado España, 2015)

Se percibe claramente, en el caso anterior, que, en España, el legislador prevé situaciones totalmente enfatizadas por evitar violencia estructural desde un primer contacto de la víctima con el aparato judicial y se preocupa porque se cubran aspectos de orientación, asesoría, resarcimiento y la promoción de la justicia restaurativa y se legisla, específicamente, por favorecer de que la víctima entienda y sea entendida durante todo el proceso.

### **2.3 Antecedentes Nacionales**

Antes de la reforma del Código Procesal Penal de 1998, en nuestro país la víctima del delito penal se encontraba del todo disminuida en cuanto a sus capacidades y necesidades; el Estado asumía la confiscación del proceso penal y dejaba la víctima de lado, haciéndola en cierto sentido “invisible”, considerándosele una

parte no necesaria dentro del proceso, sino hasta cuando se reclamaba una acción civil resarcitoria de su parte.

La legislación vigente en ese momento histórico no le incluía una participación activa u opciones de inclusión, de opinión, de informarse o de ser protegida, con una marcada discriminación, sino que, legalmente, únicamente se le incluía en el Código Civil, en el caso que se convirtiera en accionante civil o cuando por sí misma se constituía en una forma de prueba utilitaria.

En nuestro país, los primeros esbozos para la elaboración de una ley especializada en atención a víctimas y testigos, se dieron en el año 1992, a raíz de un incidente donde personas desconocidas lanzaron una bomba Molotov, contra la casa de un juez en el sector de San Carlos, luego de que el mismo fuera amenazado en razón de un caso en el que le correspondía resolver. (Alvarado, 2009, pág. 33)

Posteriormente, fueron notorias múltiples intimidaciones a varios intervinientes en procesos penales, siendo una de las más recordadas el caso de intermediación financiera contra las empresas Ofinter y The Brothers, en donde uno de los afectados envió una carta a un Juez, en la que se le pedía resolver en “forma correcta” porque una resolución contraria podría traerle consecuencias. (Alvarado, 2009, pág. 34)

Es así que, en el año 1997, nuestro país adquiere el compromiso, al ratificar y aprobar las Convenciones Contra la Corrupción y la Convención de las Naciones Unidas Contra la Delincuencia Organizada Transnacional, de crear una ley especial para la defensa de las víctimas de delitos.

Esta responsabilidad fue retomada en nuestro país por un grupo de pensadores, y luego de su análisis culminó con la creación del Código Procesal Penal vigente, a partir de enero del año 1998, dentro del cual se aportan importantes cambios generando legislación incluyente a favor de la víctima dentro del proceso, siendo que con este movimiento se crearon procedimientos penales especiales paralelos en torno a ésta, como la Ley de Violencia Doméstica, la ley de Penalización de Violencia Contra las Mujeres, la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y la Ley Penal Juvenil.

Siendo que por acuerdo del Consejo Superior el 30 de noviembre de 1999 (acta No. 095-99), se creó una oficina adscrita al Ministerio Público y denominada “Unidad de Información y Orientación a la Víctima”, la cual inició labores en enero del 2000, con el objetivo de minimizar la revictimización o victimización secundaria de las personas objeto de algún delito, mediante un trato más humano y con respeto a sus derechos a través del trabajo interdisciplinario en las áreas de trabajo social y psicología.

### **Derechos de la Víctima en el Código Procesal Penal Costarricense**

Es así como se da a luz una serie de derechos a favor de las víctimas de delitos, especialmente, para grupos sociales en estado de vulnerabilidad, que garantizan su parecer y su intervención dentro del proceso, dentro del Código Procesal Penal, aparte de únicamente constituirse como actor civil, de los cuales por su relevancia se puede citar los siguientes:

- Inviolabilidad de su derecho de defensa como parte (Artículo 12)
- Intervención en el procedimiento (Artículo 71)

- Información de resoluciones que finalicen el procedimiento (Artículos 71, 282, 298, 300, 206).
- Apelación de la desestimación y del sobreseimiento (Artículos 71, 315, 282).
- Control de las decisiones del Ministerio Público (Artículos 282 y 300)
- Posibilidad de constituirse como querellante (Artículos 72 y ss.)
- Posibilidad de solicitar la conversión de la acción (Artículo 20)
- Posibilidad de delegar la acción civil resarcitoria (Artículo 39)
- Posibilidad de revocar la instancia (Artículo 17)
- Pronta devolución de objetos (Artículo 200)
- Protección mediante medidas cautelares (Artículos 244, 248, 249)
- Objetar el Archivo Fiscal (Artículo 298)
- Controlar la Conclusión del procedimiento preparatorio (Artículo 300)
- Conocer la acusación de Previo (Artículo 306)
- Asistir y Participar en la audiencia de conciliación (Artículos 36 y 318)
- Exponer sobre los hechos en la clausura de debate (Artículo 358)
- Manifestarse sobre la procedencia del Procedimiento Abreviado (Artículo 374)
- Instar al Ministerio Público para que interponga recursos (Artículo 426)

- Privacidad en las audiencias públicas cuando se le afecte el pudor (Artículo 330)
- Derecho a que no se le interrogue o entreviste con presiones indebidas y que no se le ofenda su dignidad (Artículo 352)
- Auxilio judicial en querrela por delito de acción privada (Artículo 381)
- Queja por retardo de justicia (Artículos 4, 7, 174)
- Acusar aun sustituyendo al Ministerio Público (Rompimiento del monopolio de la acción pública)

### **La Comisión de Acceso a la Justicia- Poder Judicial**

Creada en el año 2011, la Comisión de Acceso a la Justicia, es el órgano institucional rector en materia de acceso a la justicia de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, coordinada, actualmente, por la Magistrada Carmen María Escoto Fernández, es la encargada de dictar políticas y lineamientos institucionales para el mejoramiento del acceso a la justicia de estas poblaciones. (Poder Judicial, 2017)

Está integrada estratégicamente por todos los ámbitos judiciales: Jurisdiccional, Auxiliar de Justicia y Administrativo, así como por representantes de las Subcomisiones designadas para trabajar por cada una de las poblaciones en condición de vulnerabilidad (Población con discapacidad, adulta mayor, privada de libertad, migrante y refugiada, sexualmente diversa, indígena, víctimas del delito, víctimas de violencia sexual y doméstica, niños, niñas y adolescentes y personas en conflicto con la ley Penal Juvenil). Asimismo, la integran representantes de organizaciones gremiales y representantes de la población civil. (Poder Judicial, 2017)

Sus objetivos son elaborar, implementar, y promover políticas, directrices, circulares y lineamientos en general, para mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad procurando esfuerzos para visibilizar las necesidades específicas de las poblaciones cuando se enfrentan al sistema de administración de justicia, y ofrecerles una solución viable y atención esmerada, a través de la implementación de diversos proyectos, investigaciones, actividades de capacitación y otras acciones.

Vale destacar que esta Comisión durante el año 2015, según el Informe Anual del Acceso a la Justicia, ha realizado grandes esfuerzos en materia de capacitación, concientización y sensibilización, especialmente, para el acceso a la justicia para personas con discapacidad, para personas menores de edad en conflicto con la Ley Penal Juvenil, para personas migrantes y refugiadas, de pueblos indígenas, también esfuerzos contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género, para personas privadas de libertad, para personas adultas mayores, personas afrodescendientes.

En dichas incursiones y capacitaciones, según sus propios informes de labores, se evidenció falta de conocimientos técnicos y jurídicos de los operadores, la falta de aplicación de las disposiciones de los convenios internacionales, limitaciones, trato discriminado, poca orientación y carencias de los sectores vulnerables. (Poder Judicial, 2017)

### **Plataforma Integrada de Servicios a Víctimas (PISAV)**

Este proyecto constituye una iniciativa sumamente importante en la atención integral de víctima, materializándose en el año 2014, en un esfuerzo por adecuar

el proceso penal a las necesidades de la víctima, y no al contrario y como es usual, adaptar la víctima a las necesidades y características del proceso.

En dicho documento se reconocen los principales elementos de victimización secundaria tales como la falta de reconocimiento de casos prioritarios, interrogatorios culpabilizadores, la minimización de la agresión, y la reticencia para alejar al agresor del domicilio de la víctima, entre otros. (Zarela Villanueva Monge, 2014)

Además, se reconoce la obligación del Estado de proteger a las personas que se les violenten sus derechos, por lo que refieren como propósito del documento el minimizar el impacto emocional, personal, y de su entorno que sufren las víctimas, analizando la estructura interna de la administración de justicia, para reunir los servicios que se prestan para centralizarlos y evitar la repetición de actuaciones que revictimicen y propiciar una tramitación expedita y oportuna.

Si bien, el proyecto está en su fase de aplicación inicial en pocos sectores, se convierte en un semillero de experiencias para la evolución del proceso judicial hacia un procedimiento más humano y con tendencias a razonar el funcionamiento de las distintas ramas de atención hacia las necesidades de la víctima.

El proyecto denominado “Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima” (PISAV) pretende minimizar el impacto emocional, personal y de su entorno que sufre la víctima del delito. La idea fundamental es analizar la estructura interna de la administración de justicia, para reunir los servicios que se le prestan, centralizarlos y así evitar la repetición de actuaciones que revictimicen y propiciar una tramitación expedita y oportuna. (Marielos Rojas Espinoza, 2011)

La visión de la Plataforma consiste en que con solo la presencia de la víctima, desplegar todo el apoyo integral de la Plataforma, tanto en la parte jurisdiccional, como atención médica, psicológica y los mecanismos Protección. Asimismo, se procura que si de la denuncia de Violencia Doméstica, se derivan otros procesos judiciales como la Pensión Alimentaria, procesos de Familia e inclusive denuncias Penales y son tipificadas conforme a la Ley de Penalización de la Violencia contra la Mujeres o conforme a los indicadores de alto riesgo delimitados en el Protocolo Interinstitucional de Intervención para la Atención de Mujeres en Situación de Riesgo Alto de Muerte por Violencia, se apoye en forma adecuada en todas las etapas del proceso penal a la víctima, apoyo que debe recibir con la intervención de personal profesional de la Oficina de Atención y Protección de Víctimas y Testigos del Delito. (Marielos Rojas Espinoza, 2011)

Con esta plataforma, se pretende evitar el traslado de la víctima a diferentes instancias judiciales y en una segunda etapa del proyecto, incorporar servicios que prestan otras instituciones públicas y privadas, para brindar una respuesta estatal única creando las facilidades y coordinaciones, ubicando en la medida de lo posible todos los servicios en un mismo espacio físico. Y en caso de que los asuntos se deban trasladar a las instancias de Familia y Penal, se pretende que las víctimas sean debidamente asesoradas y representadas por los Defensores Públicos en caso de requerirse.

## **CAPÍTULO 3**

### **MARCO TEÓRICO**

De seguido se determinarán los parámetros de los conceptos teóricos se encuentran, particularmente relevantes e influyentes para la interpretación del presente estudio, pues tomando en cuenta el concepto de Marco Teórico que hace

referencia a que toda ciencia cuenta con un sistema de conocimientos (leyes, principios, etc. ) que forman su cuerpo teórico, cuando se va a estudiar un determinado problema es necesario hacer uso de la teoría existente, que permita enfocar adecuadamente el mismo (Grettel Balmaceda García, Marielos Rojas Espinoza, Iris Obando Hidalgo, 2010):

## **Criminología**

Evidentemente, el presente trabajo es pensado y enfocado desde una perspectiva criminológica, toda vez que se reconoce a la víctima como uno de los ejes esenciales del fenómeno criminal, y es a la cual se le merece un especial estudio y análisis, por conformarse en la parte más vulnerable y afectada luego del hecho criminal.

Desde este punto, el concepto de criminología ha atravesado diversos cambios a través de la historia, mencionada inicialmente desde que Rafael Garófalo, en 1885, la determinó como la ciencia del delito, siendo un concepto que por su misma amplitud se reconoce como explicativamente tenue.

Posteriormente, autores como Hurwitz (1945) definen la criminología como aquella parte de la ciencia criminal que pone en relieve los factores de la criminalidad mediante la investigación empírica, es decir, los factores individuales y sociales que fundamentan la conducta criminal. Siendo que es evidente, se avanza con esta concepción a una mayor delimitación de su campo de estudio, pero deja de lado muchas áreas importantes y merecedoras de atención.

Una de las concepciones más acertadas, y de la cual se considera mas aplicable y determinante es la que refiere el señor García Pablos de Molina (1989), quien define la Criminología como la ciencia empírica e interdisciplinaria, que se ocupa del delito, el delincuente, la víctima y el control social del comportamiento delictivo; y que trata de suministrar una información válida, asegurada, sobre la génesis y dinámica del problema criminal y sus variables; sobre los programas y estrategias de prevención eficaz del delito; y sobre las técnicas de intervención positiva en el hombre delincuente.

Sin embargo, desde la óptica del presente trabajo se debe agregar a dicha concepción que el objeto de estudio de la criminología no debe asentarse, únicamente, en el hecho criminal, sino que consideramos más apropiado enfocarlo en la afectación a los Derechos Humanos, ya que de esa forma incluiría conductas que a pesar que no se encuentren tipificadas en la diferentes legislaciones, resulten en lesiones a las garantías individuales.

### **Criminología Crítica**

Así las cosas, y tomando como base que la criminología crítica es la ciencia que estudia el delito como fenómeno social, la criminalidad ha pasado a ser su objeto de estudio, en toda su complejidad y la pena en cuanto a reacción social, en sus orígenes, evolución; así como su relación con los demás fenómenos sociales, pues como indican autores como Laurrauri (2001), en medida que la sociedad evoluciona hacia formas más complejas, debido, también, a procesos de colonización e inmigración empiezan a existir diferentes grupos, con diferentes culturas y, por ende, diferentes normas.

En el caso de la criminología crítica, se ha forjado nuevos horizontes para movilizar los esfuerzos de entendimiento del fenómeno criminal, ya que hasta mediados del siglo pasado el fenómeno delictivo era estudiado por el método positivista, limitándose en el marco de su propio análisis, pero que, actualmente, se acopla a los aportes de otras disciplinas como la psicología y la sociología, lo anterior, muy probablemente, pues durante su etapa de evolución, la criminología se vio influenciada por distintos hechos socio-históricos en la década de los setenta, que evidencian una incidencia en la relación de la política con el delito. Así, según señala Bergalli (1983) esta ciencia es, desde un punto de vista tradicional, una disciplina autónoma cuyo objeto es el estudio del derecho, así como la construcción y sistematización racionales de conceptos establecidos a partir de dicho estudio. Pero en lugar de estar orientada hacia las causas de su objeto de estudio que es un fenómeno social al mismo tiempo que una norma de conducta, se vuelve hacia el fin que las normas jurídicas se proponen alcanzar.

Vinculado a ello, la moderna sociología, origina desde la base empírica, diferentes disciplinas especializadas entre las que se encuentra la criminología, en virtud de que pretende no solo proporcionar explicación de los cambios sociales que se desprenden de estos fenómenos, como anteriormente se mencionó, sino que desde su premisa, es su objetivo analizar el hecho delictivo como fenómeno social, convirtiendo el delito como cualquier comportamiento que afectará alguno de los derechos humanos, debido a que su explicación surge en función de un marco referencial, orientado, principalmente, desde teorías de aprendizaje, la anomia, la escuela de Chicago, entre otras teorías que surgieron como explicación de la criminalidad en su momento.

La criminología crítica estudia las causas a partir de las normas definidas institucionalmente, superando aquella visión positivista de la criminología,

sumándole nuevos componentes importantes, acontecimientos y las críticas sobre el sistema de control ejercido en la época. Bergalli (1983) menciona que dichos hechos ponen en crisis la estructura social, ocasionando una ruptura con aquella criminología caracterizada por las teorías de orden legal constituido.

No obstante, del mismo modo como el planteamiento criminológico positivista terminó siendo insuficiente y falto de fundamentación en el ámbito del estudio del delincuente, lo condujo a conclusiones completamente equivocadas; en el ámbito de la víctima ocurrió lo mismo. De ahí, que recientemente hayan surgido otras perspectivas sobre la víctima, que se desligan de los planteamientos positivistas y más bien, al igual que en el caso del delincuente, miran al proceso de victimización en vez de dirigirse a la víctima de modo individual. En el proceso de victimización, aparecen como cuestiones por considerar, tanto el sentimiento de indefensión como el desamparo y alienación de la víctima en el sistema penal; lo cual ha llevado a que los planteamientos victimológicos converjan, también, con corrientes, como el abolicionismo o el derecho penal mínimo, en el sentido de devolver a las partes la solución de su conflicto. (Marielos Rojas Espinoza, 2011)

Siendo que la criminología crítica expresa la necesidad de analizar la relación entre el poder y el proceso de criminalización, involucrándose con el Derecho Penal y acercando sus conclusiones de una forma más atinada con base en la realidad social promoviendo su evolución, siendo el delincuente considerado como parte de la fórmula social que responde a realidades construidas por la reacción social mediante la interacción de las partes, o sea, se considera la generación del delito, como una respuesta natural de ciertos individuos a los estímulos que son modulados por la organización social, abandonando el ideal positivista de criminal asociado a una enfermedad o padecimiento individual, a un resultado de la

interacción social en el individuo, es así que se considera que el presente trabajo se puede ubicar dentro de la influencia de esta criminología crítica, a pesar que en ocasiones se pueda dejar entrever que con sus análisis deterministas sociales, se pretenda eximir al delincuente de responsabilidad, también es el eslabón que lleva a tomar en cuenta a la contraparte de proceso penal, la víctima, como objeto de análisis y su procuración de justicia.

### **Victimología**

Esta amplitud en el campo de acción de la criminología abrió las brechas para que se retomara a la víctima como objeto de estudio y análisis, según lo refiere García Pablos de Molina (Molina G. P., 1998) en la moderna criminología se da un redescubrimiento de la víctima y los estudios del control social del crimen, y representan una positiva extensión del análisis científico hacia ámbitos desconocidos, que tiene como fin paliar el olvido de las víctimas por medio de estudios científicos que, desde perspectivas interdisciplinarias, tengan por objeto la víctima como tal, a sus características y su personalidad, tanto en relación con el hecho social (delito) como en función de su propia intervención en la dinámica social y criminal.

En el caso de Hassener (1984), refiere que se ha dado una neutralización de la víctima, colocándola en una posición marginal, desde la misma concepción del Derecho Penal, al igual que en el nacimiento de las corrientes criminológicas que atribuían a las víctimas el estado de sujeto pasivo, neutro, estático, contribuyendo en nada dentro del proceso penal. No siendo hasta mediados del presente siglo que autores como Mendelshon, le comienzan a dar una visión más activa capaz de contribuir en la génesis y dinámica de una conducta delictiva.

Algunos autores como Luis Rodríguez Manzanera (Conferencia Víctima en el Proceso Penal, III Curso Hispano Nicaragüense, Presupuestos Básicos para una reforma Penal Nicaragüense en el contexto de un Estado Democrático y de Derecho, 1994) señalan que el olvido de la víctima se debe a que nos identificamos con el infractor y jamás con la víctima, ya que nadie se identifica con el perdedor, el lesionado, maltratado, estafado o violado. Pero en una gran cantidad de hechos se descubre que la víctima tenía una gran cantidad de participación en los sucesos y en otras ocasiones era la gran causante del delito, saltando a la vista que la víctima puede ser objeto de estudio y de análisis desde dos puntos de vista, bien bajo su comportamiento individual, o bien, en función de sus relaciones con el autor del delito.

Se considera como pioneros de la victimología a Von Henting y Mendelsohn, cuando introdujeron el concepto de Pareja Criminal, enfocándose en un enfoque de interaccionista entre ambos (Víctima - Victimario), haciendo notar que la víctima juega un rol activo dentro de las fases del cometimiento criminal.

Para los efectos del presente trabajo, en concordancia con el concepto expresado por Elias Neumen, se entenderá por Victimología a la ciencia interdisciplinaria que estudia la victimación, sus controles, sus consecuencias y sus remedios.

Para autores como Berinstain (1996, pág. 365), la Victimología se traduce en un retrato de la realidad social, por lo que merece seria atención desde perspectivas de los ámbitos del saber, tanto políticos y sociales, poniendo énfasis a los operadores del control social, comprendiendo la criminalidad desde una óptica de problemática social, más que un problema del delincuente, individual o personal.

En relación con este tópico, muchos autores consideran que se trata del siguiente gran movimiento de pensamiento que marcará este momento histórico y lo

diferenciará de los demás, ya que la tendencia actual es la de nivelar a la víctima, a razón de garantismos del proceso penal, equilibrando condiciones con el imputado. Por lo que es de esperar, que nuestra época sea marcada por un gran desarrollo del pensamiento teórico de la victimología, movilizandó la mirada que siempre se mantuvo enfocada en la garantización de los derechos del imputado, que ha llevado a que pueda apelar para que sean revisados los procedimientos penales y el cumplimiento de sus derechos en múltiples niveles, a los cuales a la víctima no se le permite acceso, evidenciando que no cuenta con el mismo nivel de tutela de sus derechos fundamentales.

En cuanto a las aristas de la victimología, para la autora Elena Larrauri (1992, pag. 280), sus principales tres áreas de conocimiento son:

La información acerca de las víctimas y la aplicación de encuestas.

La posición de la víctima en el proceso penal y sus derechos.

La atención asistencial y económica de la víctima. (Laurrari, 1992, pag. 280)

Para el autor García Pablos (1998, pág. 44), a la moderna victimología se le asigna la tarea de explicar y describir fenomenológicamente, la interacción delincuente-victimario y sus variables, las variables en las que el delincuente percibe a su víctima, en temas como su elección, su modo de operar y la racionalización o legitimación del comportamiento criminal, pero además, la comprobación científica, mediante análisis diferenciadores, evitando generalizaciones para la determinación de la génesis de los actos criminales.

La nueva victimología se enfatiza en que las necesidades que pretenden cubrirse no son solo las económicas. Los que abogan por una mayor participación de la víctima en el proceso acentúan los derechos a la información, participación y protección para evitar una victimización secundaria. La debida asistencia a la víctima, seriamente entendida y practicada, puede modificar radicalmente la justicia penal, y puede abrir horizontes amplios para las sanciones sustitutivas de las penas privativas de libertad. (Zarela Villanueva Monge, 2014)

Gracias a este tipo de corrientes victimológicas es que se han realizado nuevos enfoques en la atención especializada, diferenciando entre los tipos de víctima, reconociendo sus vulnerabilidades particulares (Zarela Villanueva Monge, 2014), pues por ejemplo, en nuestro país existen dentro de los procedimientos especiales para la atención a las víctimas, destaca la reciente iniciativa en la ejecución del protocolo de atención a personas víctimas de delitos sexuales, en donde gracias a una coordinación y compromiso interinstitucional se logra la atención integral de la víctima dentro de las 72 horas posteriores a la comisión del delito, con atención privada, con reducción en el tiempo de atención y traslados, con la minimización de la revictimización con una toma única de la denuncia y la desconcentración de los servicios judiciales y médicos.

De igual forma se han establecido protocolos de atención de víctimas especiales, como personas menores de edad, adultos mayores, personas indígenas, personas con capacidades disminuidas, políticas de diversidad sexual entre otros, que no son otra cosa que una respuesta ante las corrientes de pensamiento enfocadas en una mejor y más adaptable respuesta del Estado ante las necesidades particulares de los distintos tipos de víctimas.

## **Víctima de Delito**

Lo anterior, nos traslada a la conceptualización de las víctimas, de la cual podemos encontrar variados formatos, por ejemplo tomando en cuenta el concepto determinado en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abusos de Poder de las Naciones Unidas (ONU, 1985), se define a la víctima de la siguiente manera:

*“las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros... se incluye, además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima en peligro o para prevenir la victimización”*

Es interesante como desde este punto de vista se incluye dentro de las víctimas de delito a los familiares o personas encargadas, y las que asistieron a una víctima en peligro o que previnieron la victimización, lo cual hace una conceptualización de víctima bastante amplia y compleja.

Sin embargo, para el presente trabajo se abocará el concepto que se instaura en el Código Procesal Penal vigente costarricense (Asamblea Legislativa, 1998), toda vez que se engloban las múltiples variables y los conceptos incluyentes, que precisan y determinan de una forma adecuada y suficientemente amplia dicho término:

"ARTÍCULO 70.- VÍCTIMA

*Se considerará víctima:*

*a) Al directamente ofendido por el delito.*

*b) Al cónyuge, conviviente con más de dos años de vida en común, hijo o padre adoptivo, parientes dentro de tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad y al heredero declarado judicialmente, los delitos cuyo resultado sea la muerte del ofendido.*

*c) A los socios, asociados o miembros, respecto de los delitos que afectan a una persona jurídica cometidos por quienes la dirigen, administran o controlan.*

*d) A las asociaciones, fundaciones y otros entes, en los delitos que afectan intereses colectivos o difusos, siempre que el objeto de la agrupación se vincule directamente con esos intereses."*

## **Violencia Estructural**

En relación con el tema de la violencia estructural, se trata de un elemento que en ocasiones es invisibilizado por contar con justificaciones sociales consideradas válidas, y que en ocasiones tiende a ser confundido con violencia secundaria, sin embargo el primero es aplicable en aquellas situaciones en las que se produce un daño en la satisfacción de las necesidades humanas básicas (supervivencia, bienestar, identidad o libertad) como resultado de los procesos de estratificación social, es decir, sin necesidad de formas de violencia directa (José María Tortosa

Blasco, 2003). No obstante, el término violencia estructural remite a la existencia de los conflictos entre dos o más grupos de una sociedad (normalmente caracterizados en términos de género, etnia, clase nacionalidad, edad u otros) en el que el reparto, acceso o posibilidad de uso de los recursos es resuelto sistemáticamente a favor de alguna de las partes y en perjuicio de las demás, debido a los mecanismos de estratificación social.

Entonces, se desprende que el concepto se engloba en términos macrosociales, donde se reconoce el conflicto que por tener cierta justificación desde el punto de vista cultural es invisibilizado y se mantiene latente.

### **Violencia Secundaria**

En el caso de la violencia secundaria, también conocida como revictimización institucional, hace referencia al daño producido por el delito, que afecta a la persona en su integridad moral o patrimonial, y que lo expone a revivir o mantener la tensión psicológica producto del delito durante el transcurso del proceso penal, que producen angustia, frustración e inseguridad que trascienden al plano familiar y social, y pueden culminar en la génesis de traumas persistentes. Por lo que la estructura judicial debe contemplar constantemente incorporar mecanismos abocados a evitar acentuar las circunstancias que promuevan este tipo de situaciones, y tener como norte que se devuelva a la víctima a la forma más próxima su estado antes del incidente delictivo que lo afectó.

Muchos autores coinciden en definir la victimización secundaria como las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que dejan las relaciones de la víctima con el sistema jurídico penal, supone, un choque frustrante entre las legítimas expectativas de la víctima y la realidad institucional,

involucrando una pérdida de comprensión acerca del sufrimiento psicológico y físico que ha causado el hecho delictivo, dejándolas desoladas e inseguras y generando una pérdida de fe en la habilidad de la comunidad, los profesionales y las instituciones para dar respuesta a las necesidades de éstas (Carolina Gutierrez de Piñeres Botero, 2017). Así mismo, se entiende como una segunda experiencia victimal que resulta, con alguna frecuencia, siendo más negativa que la primaria, y puede llevar a incrementar el daño causado por el delito con otros de dimensión psicológica o patrimonial. (Pablos, 1993).

En el libro Fundamentos Teóricos del PISAV, (Marielos Rojas Espinoza, 2011, pág. 36) se hace referencia a cómo en nuestro país han realizado pronunciamientos referentes a disminuir la revictimización durante el proceso penal, por ejemplo, en la resolución de la Sala Constitucional número 2003-00585, que señala:

*Esta Sala tuvo oportunidad de escuchar los casetes que registran la audiencia y pudo con asombro comprobar el trato humillante que recibió la ofendida cuando fue obligada a comparecer al debate. Estaba realmente temerosa, aterrada y no quería evocar lo sucedido, simplemente no quería hablar. Su posición de víctima no excluye su carácter de testigo y como tal, tiene el deber de contar lo sucedido. Sin embargo, hay muchísimas formas de acercar a una víctima de un hecho como el que se analiza, a esta realidad, a este deber, sin tener que atormentarla con la amenaza de ser apresada, la que se le hizo al menos en tres oportunidades, enfrente de sus agresores y de todas las personas presentes, en un verdadero escenario de*

*revictimización, que debe ser desterrado de la práctica judicial, que no puede continuar insensible al drama de las víctimas de violencia.*

Cabe destacar en la misma resolución otra de sus conclusiones más relevantes para el presente tema, cuando señala lo siguiente:

*...debe comprenderse su entera situación y procurar darle un manejo adecuado. Nada impide, por ejemplo, pedir la salida de los acusados de la sala de debate cuando la víctima va a declarar y ello sea necesario para garantizar su estabilidad emocional, suspender la audiencia para buscar apoyo psicológico, o de un trabajador social, o simplemente darle un tiempo para que se calme, o explicarle por qué razón no puede desatenderse del proceso y darle apoyo- sin amenazas y posiciones de autoridad- para que declare, sin tener que enfrentarla directamente y obligarla a declarar, sin darle ninguna opción...*

Se ha minimizado el hecho de que la cooperación de la víctima, su denuncia, su testimonio, su creencia en la justicia, es medular para el esclarecimiento del delito y más allá, tiene el derecho constitucional a ser escuchada y atendida. Al asistir a las víctimas de delitos los operadores del sistema (policías, jueces, fiscales) deben considerar sus necesidades especiales, efectuándose un abordaje que, entre otros, contenga los siguientes lineamientos:

- responder igualitariamente, con respeto y compasión a todas las víctimas.
- proteger a las víctimas de futuras victimizaciones, en la medida de lo posible.
- referir a las víctimas a servicios de contención en crisis y de apoyo.

- informarle a las víctimas acerca de sus derechos dentro de los procesos judiciales y de la duración de los mismos.
- empoderar a las víctimas para que participen activamente dentro del proceso.
- tener como objetivo reparar el daño ocasionado por el delito.
- alentar a las víctimas a que cuenten su historia, y escucharlas cuidadosamente.
- proveer oportunidades que le permitan a las víctimas asistir a otras víctimas y contribuir con la administración de justicia.
- involucrar a las víctimas en la implementación y desarrollo de protocolos de atención.

Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal (Ley 8720)

Desde toda esta corriente de pensamiento es que el año 2009, en nuestro país, se aprueba la Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal (Ley 8720), génesis de las funciones de la Oficina de Atención a la Persona Víctima de Delitos (en adelante OAPVD), agrupando una serie de garantías y principios procesales para evitar una mayor afectación de las víctimas dentro del actuar judicial.

Dicha ley se crea pensándose para aplicarse desde tres principios, contenidos en su artículo 2:

- a. *El principio de protección:* considera primordial la protección de la vida, integridad física, la libertad y la seguridad de las personas a las que se refiere su presente ley.
- b. *Principio de proporcionalidad y necesidad:* las medidas de protección responderán al nivel de riesgo o peligro en que se encuentre la persona destinataria, y solo podrán ser aplicadas en cuanto sean necesarias para garantizar su seguridad o reducir los riesgos existentes.
- c. *Principio de confidencialidad:* toda la información y actividad administrativa o jurisdiccional relacionada con el ámbito de protección de las personas a que se refiere esta ley, deberá ser reservada para los fines de la investigación o del proceso respectivo. (Ley 8720, 2009)

En cuanto al ámbito de aplicación, es normado por el artículo 4, que señala lo siguiente:

Esta Ley podrá ser aplicada en cualquier momento del proceso y dependerá de la concurrencia de los siguientes supuestos:

- a) Que se trate de una persona bajo protección.
- b) Presunción fundada de que existe un riesgo cierto para la vida o integridad física de la persona, como consecuencia de su intervención y/o su nexos con quien interviene en la investigación de un hecho presuntamente delictivo; para ello, se tomarán en cuenta la importancia y entidad del riesgo, la gravedad del hecho que se investiga y la relevancia del testimonio para el descubrimiento de la verdad en el hecho investigado.

Podrá otorgarse la protección aun cuando la denuncia no se haya interpuesto. Sin embargo, una vez acordada la protección, la denuncia por el hecho que la genera deberá interponerse en un plazo razonable. (Ley 8720, 2009)

Además, dentro del marco de dicha ley se gestionó la creación de equipos técnicos evaluadores, con personal multidisciplinario, para la atención integral de las víctimas incluyendo profesionales en las áreas de criminología, psicología, trabajo social y legal, cuyo objetivo general formal es el preservar la vida e integridad física y psicológica de las víctimas y asegurar su participación en el proceso.

En ese sentido, el área de atención legal, se encarga de la explicación y asesoramiento de las víctimas en relación con sus derechos y de los alcances de las resoluciones emitidas en cada caso.

Para el área de trabajo social, su función se centra en disminuir las consecuencias paralelas a la comisión de un delito movilizando recursos materiales para subsanar necesidades de las víctimas. Y respecto del área psicológica, su función principal es mejorar la salud psicológica y emocional mediante tratamiento psicológico y acompañamientos a las diligencias judiciales; finalmente, el profesional en criminología se encarga de la valoración del riesgo de la víctima.

Como se detalló supra, la mencionada ley 8720, cuenta con procedimientos que favorecen la adhesión de la víctima al proceso mientras garantiza su integridad, para lo cual se establecieron equipos técnicos evaluadores, los cuales, según el artículo 7 de dicha ley, cuentan con las siguientes funciones:

1. Emitir el dictamen para el otorgamiento, la modificación o la supresión de las medidas de protección solicitadas; este dictamen incluirá la evaluación de riesgo y el estudio de seguridad.
2. Recomendar las medidas de protección que técnicamente considere para cada caso.
3. Solicitar a las instituciones públicas y privadas, la información necesaria para su dictamen.
4. Gestionar la asistencia necesaria para las personas sujetas a protección.
5. Dar seguimiento a los casos de las personas bajo protección.
6. Revisar, cada seis meses, las medidas de protección en ejecución y rendir un informe, cuando la medida aplicada supere el plazo o cuando la OAVD, lo considere necesario.
7. Cumplir las funciones que le encomiende la OAVD. (Ley 8720, 2009)

Cabe destacar la relevancia de la composición de este Equipo Técnico Evaluador, pues sus miembros se componen por: un criminólogo, quien se encarga de la valoración del riesgo, además de las coordinaciones y asesoría en seguridad; un psicólogo que ayuda en la contención emocional de la víctima, orientación sobre la forma de abordar el proceso penal y el afrontamiento de las secuelas del delito; también se cuenta con un abogado quien se encarga de la asesoría legal, acompañamiento a los procesos y finalmente se cuenta con un trabajador social donde se aborda a la víctima con el fin de brindarle el mayor empoderamiento posible y de procurar incrementar su bienestar integral. (Ley 8720, 2009)

Siendo evidente que abarcando desde estas cuatro áreas profesionales la problemática de la víctima se cuenta con un apoyo bastante robusto para los usuarios.

Además, establece una serie de derechos y deberes para las personas víctimas de delito sujetas a la ley, las cuales están contenidas dentro de los artículos 9 y 10, que señalan lo siguiente:

#### Derechos de las personas bajo protección

Además de los derechos establecidos en la legislación procesal penal e internacional, toda persona bajo protección tendrá los derechos siguientes:

- a) A recibir, en forma gratuita, asistencia psicológica, psiquiátrica, jurídica, social o médica, cuando sea necesario.
- b) A que se le gestione una ocupación laboral estable o una contraprestación económica razonable, cuando la medida de protección otorgada implique la separación de su actividad laboral anterior.
- c) A tener un seguro por riesgo, durante el proceso, en caso de lesión o muerte, a cargo del Programa de Protección de Víctimas y Testigos, cuando este Programa tenga recursos disponibles.
- d) A tener a su disposición, en el tribunal donde se esté ventilando el proceso judicial contra el responsable del delito, un área que esté separada del imputado.
- e) A que se faciliten la salida del país y la residencia en el extranjero, cuando resulte necesario para proteger su vida o su integridad física, como persona protegida.
- f) A que no se capten y/o se transmitan imágenes de su persona ni de sus familiares, que permitan su identificación como víctima, testigo o sujeto interviniente en el caso por el cual se le protege.

- g) A que se mantenga la confidencialidad de la información sobre su dirección y sus números telefónicos, cuando así lo estime necesario para su seguridad personal y la de sus familiares, así como el privilegio de la comunicación que tenga con su consejero legal, psicólogo o médico.
- h) A ser escuchada, antes del otorgamiento, la modificación o la supresión de la medida de protección que se le haya conferido.
- i) A solicitar el cese de las medidas o a rechazar su aplicación. (Ley 8720, 2009)

#### ARTÍCULO 10.- Deberes

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior y en el Código Procesal Penal, las personas sujetas a medidas de protección tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir las instrucciones y órdenes que se hayan dictado, para proteger su integridad y la de sus familiares.
- b) Mantener absoluta y estricta confidencialidad, respecto de su situación de protección y de las medidas que se le otorguen.
- c) No divulgar información sobre los lugares de atención o protección de su persona o de otras personas que estén en la misma condición, aun cuando ya no esté sujeta al Programa.
- d) No revelar ni utilizar información relativa al caso o el Programa, para obtener ventajas en provecho propio o de terceros.

- e) Someterse a las pruebas psicológicas y los estudios socioeconómicos que permitan evaluar la clase de medida por otorgarle y su capacidad de adaptación a ella.
- f) Atender las recomendaciones que le formulen en materia de seguridad.
- g) Abstenerse de concurrir a lugares que impliquen riesgo para la persona protegida.
- h) Abstenerse de frecuentar personas que puedan poner en situación de riesgo su propia seguridad o la de su familia, así como abstenerse de comunicarse con ellas.
- i) Respetar los límites impuestos en las medidas de protección y las instrucciones que se impartan para tal efecto.
- j) Respetar a las autoridades y todo el personal encargado de velar por su protección y brindarles un trato decoroso y digno.
- k) Proporcionarles a las autoridades judiciales la información que le sea requerida sobre el hecho investigado, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 36 de la Constitución Política. (Ley 8720, 2009)

Como detalles importantes, la ley prevé brindar información ya sea en el momento del desarrollo del proceso o inclusive de forma extraprocesal, y puede ser solicitada ante la OAPVD, por una persona, un fiscal, un juez, la defensa pública, el querellante, el OIJ o el Ministerio de Seguridad Pública.

Se divide en dos grandes programas: el Programa de Protección y el Programa de Atención. En el primero se atiende a las víctimas de delito donde se valora que existe riesgo contra la integridad de la víctima, testigo o participante dentro de un proceso penal y se encarga de la protección, atención, reparación y asistencia integral a las víctimas y testigos. El Programa de Atención se ejecuta cuando no existe grave peligro para la persona, pero necesita de asesoría y apoyo psicológico o social.

Del informe anual de rendición de cuentas del año 2015 (Ministerio Público, 2017), se desprenden importantes avances y continuación de proyectos que han comprobado su eficiencia, por ejemplo, durante el año 2014, la Oficina en cuestión desarrolló programas de proyección, como por ejemplo, el Proyecto Madrinas, que se trata del empoderamiento de personas víctimas de violencia doméstica, instruyéndolas y capacitándolas para que sirvan de apoyo a otras víctimas.

También, se desarrolló durante ese año un proyecto de intervención psicosocial llamado “Hombres en Construcción” dirigido a hombres para el manejo del poder y control, mediante talleres individuales y grupales para el manejo del enojo y las representaciones sociales de la masculinidad, donde durante el 2014 se formaron 79 personas.

Además, se instauró el Equipo de Asesoría Legal Gratuita, consiste en brindar ayuda legal a diversas comunidades mediante visitas fuera de horario laboral, con el aporte voluntario de los profesionales en Derecho. Y se estableció un protocolo para atención inmediata y aplicación de primeros auxilios psicológicos, acompañamientos judiciales, visitas domiciliarias, referencias a centros hospitalarios y ayudas económicas. (Ministerio Público, 2017)

De igual forma se realizaron proyectos a efectos de enlazar bolsas de empleo, formas de financiamiento para capacitación, centros de estudio para ofrecer a las víctimas; y a manera de retroalimentación se realizan estudios de seguimiento a los casos excluidos del Programa de Protección para conocer los motivos por los que las víctimas se retractan de continuar participando con el programa. (Ministerio Público, 2017)

En este sentido, la ley 8720, se convierte en la normativa jurídica más importante a efectos de promover las garantías y el cumplimiento de los derechos de las víctimas de delito en nuestro país, razón de peso para su análisis y la discusión de sus alcances y limitaciones.

Respecto del desenvolvimiento y las tendencias actuales, la señora Sara Arce Moya, Jefa Oficina de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público, nos manifestó durante la entrevista semiestructurada, que los esfuerzos de dicha oficina están enfocados en la reducción de la revictimización a través de tratos más humanizados y mediante la expansión de las sedes para los servicios en las zonas alejadas.

Asimismo, según lo cita el informe anual de rendición de cuentas del año 2015, la OAPVD ha sido reconocida por parte del Ministerio de Justicia y Paz al nombrar la oficina como “Constructora de Paz” en el año 2013 y la reciente postulación de la ciudadanía, con la que se obtuvo el primer lugar del premio al Aporte al Mejoramiento a la Calidad de Vida, que otorgó la Defensoría de los Habitantes de la República en el 2015, generando una gran responsabilidad en el equipo de trabajo por hacer la mejor labor todos los días. (Ministerio Público, 2017)

Actualmente, se trabaja en las dos plataformas que están operando en visualizar las fortalezas y debilidades del modelo de trabajo, mediante la revisión de los procesos y encuestas de percepción de servicio, en busca de mejora y

sostenibilidad.- además refiere que se han creado programas especiales como el de Atención “Empredurismo de Víctimas de Violencia Doméstica” en el que se encuentran mujeres que tienen en trámite causas penales de los delitos contenidos en la Ley de Penalización Contra las Mujeres y se procura que por medio del empoderamiento y brindando herramientas teóricas prácticas a mujeres víctimas en condición de vulnerabilidad, con respecto al tema de emprendedurismo puedan concretar un proyecto de vida, mediante la articulación con otras instituciones, mientras permanecen en el proceso penal. (Ministerio Público, 2017)

### **Circulares de administración interna referentes a la OAPVD**

En cuanto al marco normativo interno por el cual se rige la oficina en estudio se pueden citar como circulares administrativas de relevancia las siguientes (Poder Judicial, 2017):

Como ejemplo del esfuerzo incipiente por promover los servicios especializados a las víctimas inicialmente podemos citar la circular **10-ADM-2002**, donde se informa al personal del Ministerio Público, que deben hacer uso de los servicios de la Oficina de Atención a la Víctima, con el propósito de mejorar la atención al usuario y de disminuir las secuelas provocadas por la comisión del delito, siendo factible obtener ayudas de asesoría legal, de asistencia en trabajo social y de psicología.

Posteriormente, la circular **01-ADM-2005**, se destaca por encausar todo lo referente a gastos de viáticos y traslados de los testigos y víctimas en la Oficina de Atención a la Víctima en casos de extrema pobreza; además en la circular se

reconoce que se han tenido noticia de eventos que han afectado significativamente el éxito de algunos procesos penales relacionados con amenazas y atentados dirigidos a testigos y víctimas, sin embargo, se acepta que en dicho momento histórico no se contaba con datos estadísticos para poder elaborar abordajes para la protección de dichas personas, por lo que se solicita a todas las fiscalías informar formalmente sobre cualquier conocimiento de amenazas o riesgos para los intervinientes en el proceso penal, denotándose así un interés por la documentación de los casos de riesgo como respuesta ante una necesidad de generar una estrategia de abordaje para esta problemática.

De seguido se destaca la circular **02-ADM-2009**, donde se determina una serie de directrices generales concernientes a la intervención, atención, acompañamiento y seguimientos a las víctimas de delito, además, describe el concepto de víctima, y los principios aplicables en torno al objetivo general de “Preservar la vida e integridad física y psicológica de las víctimas con la finalidad de favorecer el ejercicio de los derechos de las víctimas y asegurar su participación en el proceso”, de igual forma en dicha circular se invoca el objetivo general de las Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, que indica “... *garantizar las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial...*”.

Asimismo, hacen referencia a “Las Guías de Santiago sobre la protección de víctimas y testigos” documento aprobado en la XVI Asamblea General Ordinaria de la Asociación Ibero Americana de Ministerios Públicos (AIAMP), el 09 y 10 de julio del 2008, en Punta Cana, República Dominicana, de manera expresa reconocen: “1. La existencia de varias clases de víctimas supone distintos tipos de riesgo y necesidades de protección, lo que determina tengan un papel distinto

tanto en la fase de investigación como durante la tramitación del proceso, con expectativas diferenciadas ante la investigación del Ministerio Público, que debe adoptar su intervención y su relación con ellas a esas diferencias”. De seguido resalta que la discriminación positiva o acción afirmativa debe estar presente en la relación del Ministerio Público con la víctima, teniendo como fundamento “...el grado de vulnerabilidad..., esencialmente determinada por el tipo de delito, la relación de la víctima con el agresor, la disponibilidad para acceder a medios de ayuda y asistencia y el perfil psicológico, anímico, económico y social de la víctima. Con esos parámetros el Ministerio Público adecuará la forma e intensidad de su intervención”.

En la misma circular, se especifica que no existe necesidad de la interposición de la denuncia para la intervención y que se debe atender con carácter prioritario a las víctimas que sean menores de edad, víctimas de violencia doméstica, personas adultas mayores, discapacitados, indígenas, extranjeros, víctimas de delitos sexuales, víctimas relacionadas con crimen organizado, víctimas de terrorismo o de trata de personas.

También, se cuenta con la circular **05-ADM-2009**, la cual describe instrumentos jurídicos para la efectiva protección de las víctimas y testigos y otros intervinientes en el proceso penal, reiterando la obligación del principio de confidencialidad, y la imposibilidad de la aplicación de criterios de oportunidad cuando los hechos se realicen con violencia física o emocional, y de la imposibilidad de la aplicación de la suspensión del proceso a prueba en el caso de delitos dolosos, cometidos con fuerza o violencia sobre las personas o cosas al igual que sucede con la reparación integral del daño.

Además, se aclara que el procedimiento de conciliación no es posible si el imputado se hubiere beneficiado durante los cinco años anteriores con otra

conciliación, con la suspensión de procedimiento a prueba o con la reparación integral del daño, o si el delito fuera cometido contra una persona menos de edad. Asimismo, en dicha circular se reiteran los derechos de las víctimas incluidos en el artículo 71 del Código Procesal Penal.

La circular **06-ADM-2009**, la cual se refiere a la aplicación de las medidas de protección extraprocesales y procesales contenidas en la Ley 8720, y como detalles de importancia destaca que las medidas pueden ser solicitadas por la víctima, el juez, la policía, la fiscalía, la defensa pública, el querellante; además en dicha circular se especifica el procedimiento de tramitación por parte del Equipo Técnico Evaluador, además los procedimientos para su revisión y para la finalización de las medidas, y de los recursos de revocatoria y los mecanismos para la reserva de datos de identificación de la víctima o testigo.

Además de la normativa interna antes descrita, también es sumamente relevante la jurisprudencia relacionada con el expediente 10-012110-0007-CO, resolución número 2010-018698, donde el accionante señala que en debate donde se condenó a su defendido, se recibió testimonios de cuatro deponentes que declararon con reserva de su identidad y de sus características individualizantes utilizando pasamontañas, provocándole un estado de indefensión, pues considera que se trata de *“...prueba sorpresivas que precluyen las posibilidades de buscar prueba de descargo para rebatir dichos testimonios, por lo que fundamentar una condena en ese tipo de testimonios atenta contra los principios de igualdad procesal, contradicción, derecho de defensa, acceso irrestricto a la prueba de cargo e imparcialidad del juez...”*

No obstante, la Sala Constitucional resolvió que las medidas de protección de testigos contenidas en el Código Procesal Penal no resultan inconstitucionales

pues se apoyan en el sustento de diversos instrumentos de Derechos Humanos vigentes en Costa Rica, que comprometen al Estado para otorgar una efectiva protección a las personas que enfrentan un grave peligro para su integridad en razón de su intervención dentro de un proceso penal, afirmando así una posición de defensa ante la víctima y los testigos en el proceso penal, anteponiendo los intereses de seguridad de los mismos ante el garantismo del imputado. (Poder Judicial, 2017)

### **La víctima y su representación en la generación de las nuevas tendencias procesales**

A pesar de la expropiación del conflicto que el Estado ha realizado respecto de las partes, es evidente que la víctima y la resolución del conflicto se le escapan, mostrando con ello, además, un desconocimiento de la capacidad de las partes para resolver sus conflictos. Las corrientes modernas, en cuanto a formulación de política criminal, buscan devolver el conflicto a las partes, empoderarlas para que aporten la solución a su problema. Desde el punto de vista de la criminología se ha probado que el secuestro del conflicto por parte del Estado, lejos de resolverlo, acentúa el proceso de victimización. De ahí, entonces, la necesidad de que el sistema penal le devuelva a la víctima, si es que realmente quiere protegerla, su conflicto social. (Marielos Rojas Espinoza, 2011)

En la actualidad, se denota la necesidad para lograr la obtención de espacios para la discusión en igualdad de condiciones, de los procedimientos penales y de las tendencias de las políticas criminales novedosas.

Es así que se llega a considerar necesario el reconocimiento a nivel constitucional de los derechos de las víctimas y de la adecuación de los instrumentos penales en relación con los intereses de éstas. Se hace evidente que desde la perspectiva del imputado se revisan los procedimientos penales y mediante la Defensa Pública se escudriñan al máximo los alcances posibles y los excesos de los procesos penales, sin embargo, desde la perspectiva de la víctima en ocasiones se deja de lado su defensa y sus intereses por el simple hecho que no existe una dependencia especializada para ello, pues la ley 8720, no faculta a la OAPVD para dicha labor.

La modificación del modelo de Justicia, hacia otro más comunicativo y resolutivo es inexorable. La víctima no puede seguir siendo mero objeto de la investigación judicial, sino un partícipe de ésta, un sujeto de derechos, informado, atento, colaborador y responsable de su marcha. (Molina G. P., 1992)

Así las cosas, se cuenta con la generación de procedimientos penales abocados al acortamiento de tiempos y a la garantización de la credibilidad de la evidencia, pero se deja de lado el análisis del impacto de éstos sobre la psique y los derechos de la víctima; como ejemplo claro y actual de lo anterior se puede citar el procedimiento de la oralidad, mediante el modelo utilizado en nuestro país, que si bien ha sido de gran ayuda desde el punto de vista de aceleración de los procesos, no se toma en cuenta las consecuencias sobre la víctima de su aplicación.

Según Jorge Machiato, (2015), el concepto de oralidad en materia de Derecho, se refiere a: “principio que consiste en que los actos procesales son realizados a viva voz, normalmente en audiencia y reduciendo las piezas escritas a lo estrictamente indispensable” lo anterior, con fines de economía en los tiempos procesales.

La promoción de la oralidad en los procesos penales ha traído consigo grandes beneficios sobre todo en ahorro de tiempo y en la consecuente aceleración de los procesos penales, sin embargo, de cierta forma limita a la víctima, pues depende en gran forma de su elocuencia y de su capacidad de comunicación. Lo cual evoca el sentimiento de Foucault (2002):

“nadie entrará en el orden del discurso si no satisface ciertas exigencias o si no está, de entrada, cualificado para hacerlo... no todas las partes del discurso son igualmente accesibles e inteligibles; algunas están claramente protegidas (diferenciadas y diferenciantes) mientras que otras aparecen casi abiertas a todos los vientos y se ponen sin restricción previa a disposición de cualquier sujeto que hable” (p. 39)

Lo anterior, concierne en el tanto se cuestiona si la oralidad está accesible en cuanto a sus lineamientos a todos los sujetos que intervienen en el proceso, o si la oralidad en realidad está sujeta a formas que varían, según el pensamiento de los entrevistados, tomando en cuenta que el lenguaje jurídico no está al alcance de la mayoría de los intervinientes dentro del proceso, y por su naturaleza técnica se transforma en un metalenguaje que pierde a los que no son abogados, generando inseguridad y desconcierto.

Al ser detallado por nuestra parte el Manual del Proceso Penal, Actuaciones del Juez, Litigantes y Fiscal, por la autora Jenny Quirós Camacho. (2008) se torna muy relevantes los resultados de su investigación, pues se recogen declaraciones sumamente interesantes de algunos de los intervinientes en procesos orales, siendo evidente, que en no pocas ocasiones, el lenguaje se torna tan técnico que es sumamente difícil de captar inclusive para los mismos funcionarios judiciales, siendo personas preparadas en Derecho o que al menos están inmersos en el ambiente judicial, por lo que no es extraño deducir que para la víctima se trate de procedimientos prácticamente incomprensibles, donde está en juego y se decide

su destino en términos de justicia de su patrimonio, su seguridad o de sus derechos.

Se evidencia que, con las anteriores afirmaciones, reconocidas por algunos de los intervinientes de los procesos penales orales, si bien se tiene una mejor fluidez, hace retomar el pensamiento de Foucault (2002), en el tanto que “...no todo puede ser dicho en todo momento, ni por cualquier persona, ni de cualquier manera...”, esto por cuanto el proceso cuenta con ciertas delimitaciones de conocimiento técnico, prohibiciones y limitaciones a las partes en cuanto al contenido de sus comunicaciones.

La narrativa jurídica se enfoca en el hecho, la culpabilidad y la pena, excluyendo los elementos psicosociales y culturales de los intervinientes, particularmente a la víctima.

En relación con este tema, como buena práctica se evoca el Estatuto de la Víctima, el cual recientemente fue aprobado en España, en el año 2015 (Jefatura de Estado España, 2015), donde se prevén las dificultades de interpretación de los elementos técnicos de derecho por parte de las víctimas y se decretan los siguientes artículos relacionados:

***“...Artículo 4 Derecho a entender y ser entendida***

*Toda víctima tiene el derecho a entender y ser entendida en cualquier actuación que deba llevarse a cabo desde la interposición de una denuncia y durante el proceso penal, incluida la información previa a la interposición de una denuncia.*

*A tal fin:*

*a) Todas las comunicaciones con las víctimas, orales o escritas, se harán en un lenguaje claro, sencillo y accesible, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y, especialmente, las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, intelectual o mental o su minoría de edad. Si la víctima fuera menor o tuviera la capacidad judicialmente modificada, las comunicaciones se harán a su representante o a la persona que le asista...”*

Así las cosas, se denota en la instrumentación legal española, que existe el interés de acoplar a la víctima de una forma clara al proceso penal mediante leyes, asegurando su entendimiento y asesoría.

De igual forma en nuestro país comienzan a calar las corrientes de pensamiento en ese sentido, por ejemplo, la presidenta de la Corte Suprema de Justicia, Zarella Villanueva, durante su discurso en el Congreso Internacional sobre Criminalidad y Sistemas de Justicia Penal en América Latina y el Caribe (2016), refirió que considera una práctica discriminatoria que, en la actualidad, únicamente se le brinde defensor gratuito al demandado y aseguró que *“las víctimas de delito necesitan representación legal gratuita cuando sus intereses son diferentes a los del Ministerio Público”*. Dicha interiorización y reconocimiento llega en buena lid, por encontrarse acorde con los principios de igualdad y los propósitos restaurativos, y se evidencia que desde la cúpula judicial se desvía la mirada hacia la equiparación de las partes en el proceso penal.

En esa misma corriente de ideas, la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia, según publicación interna comunicada por su Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional (2017), en la actualidad, se encuentra promoviendo acciones para consolidar un apoyo para la inserción adecuada a las víctimas

dentro del proceso penal, y a su vez, evitar su invisibilización, y minimizar la revictimización secundaria, señalando propiamente las siguientes:

- La conformación de equipos de respuesta rápida para la atención a las víctimas de violación y delitos sexuales.
- Fortalecimiento e impulso de la Plataforma de Servicios de Atención a las Víctimas.
- Impulso a la Ley de Penalización de Violencia contra La Mujer.
- Propuesta de una Política de Género en la Cumbre Judicial.
- Establecimiento del Protocolo de no revictimización en Delitos Sexuales y Violencia Doméstica.
- Instauración de Cámaras Gessell.
- Instauración de Salas de Lactancia para usuarios y funcionarios.
- Instauración de un observatorio de asuntos de Género.

## **CAPÍTULO 4**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### 4.1 Tipo de investigación

Se consideró que el tipo de metodología más viable para el presente trabajo es la investigación de tipo cuantitativa, ya que a pesar de que se incluyen lleva rasgos de recolección de información estadística, la misma ya se encuentra tabulada, clasificada y ordenada, por lo que únicamente interesará el aporte interpretativo, es decir, su aporte cualitativo.

Por lo anterior, se optó por esta metodología, puesto que al tratar de percibir un fenómeno social complejo, se hace necesario la valoración de datos estadísticos para dimensionar la situación real, pero además, deben ser comparados y justificados a la luz de información cualitativa para una interpretación dinámica.

Es así que en el presente trabajo se torna hacia un tipo de investigación exploratoria, ya que se obtienen datos estadísticos en cuanto a la atención de las causas por parte de la Oficina de Atención a la Víctima, dentro del Primer Circuito Judicial de San José, durante el año 2015, además de denotar características de las víctimas para tener una idea sobre los grupos sociales más afectados. Toda esa información, a su vez, es complementada con los datos obtenidos durante las entrevistas a funcionarios intervinientes en los procesos penales sensibles a producir revictimización, con la meta de producir una interpretación ajustada de la realidad dentro del contexto institucional para generar ideas para su mejoramiento.

Además, el presente trabajo se nutre de elementos cualitativos como opiniones, valoraciones, experiencias de personal experto en el tema para poder orientar la investigación de concepciones reales de la situación estudiada.

## 4.2 Estrategia Metodológica

### **Área de Estudio**

El presente trabajo se basa en el análisis de los datos estadísticos del año 2015, y de las entrevistas semiestructuradas generadas a funcionarios pertenecientes al equipo de atención a víctimas de delitos, en el Primer Circuito Judicial de San José. Esto por cuanto se trata del sector que cuenta con mayores recursos humanos y económicos, por tratarse de la Sede Central de la Capital, por lo que se puede inferir que la aplicación de las recomendaciones puede ser aplicada con pequeñas modificaciones tropicalizándola a las distintas sedes.

### **Participantes en la Investigación / Fuentes de Información**

A efectos del presente trabajo se tendrá por objeto de análisis a la Oficina de Atención a las Personas Víctimas de Delitos, revisando su modelo operativo durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José.

Dentro de las fuentes de información primarias, entiéndase la información de primera mano o del lugar de su generación, se encuentran las entrevistas semiestructuradas realizadas a los profesionales intervinientes en los procesos con víctimas; y como fuentes de información secundaria (fuentes que brindan información del tema por investigar, pero no se constituyen como una fuente original de los hechos) se tienen una amplia recopilación de material académico

de calidad reconocida, relacionado con el tema y la información estadística proporcionada por la Oficina de Atención a la Víctima, la Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial.

De igual forma se procurará la obtención de la información verbal de la jefatura de la Sección de Denuncias del Organismo de Investigación Judicial, como primer contacto con las personas víctimas de delito y de la Jefatura de la Oficina de Atención a la Víctima de Delito del Ministerio Público, y profesionales encargados en el manejo integral de estas personas.

### **Trámites para la realización del Trabajo Final de Graduación**

Para la presentación del trabajo, se cuenta con el visto bueno del Director, la Lectora y el Director de Carrera, además se realizó la respectiva matrícula y las gestiones académicas de rigor exigidas para ejecutar la defensa del presente proyecto.

#### **4.3 Procedimientos de Recolección de Información**

La información estadística se obtiene a partir de datos públicos dados a conocer por las instituciones consultadas, mediante informes anuales, que para efectos del presente trabajo, serán centradas en el año 2015. Cabe destacar que se descartó la utilización de la información sensible o de carácter privado, ya que es suficiente con la que se refleja en la rendición de cuentas de las instituciones públicas y de la información obtenida mediante entrevistas y material bibliográfico.

A manera de evaluación del proyecto se realizará un análisis comparativo estadístico en cuanto a la cantidad de casos penales ingresados al primer circuito judicial de la capital versus la cantidad de causas atendidas por la Oficina de Atención a la Víctima, para valorar su diferencia, de igual forma se valorará la cantidad de causas a través del tiempo a efectos de determinar el grado de aceptación, así como la aplicación de entrevistas a los personeros de las instituciones involucradas, a efectos de determinar las limitaciones existentes, y mediante datos estadísticos obtener un acercamiento para conocer las características de las personas que son víctimas de delito.

En cuanto a la obtención de las entrevistas con los personeros de las unidades intervinientes en el proceso de atención a víctimas, se gestionaron las respectivas citas para entrevistas abiertas donde se discute libremente la temática de interés, destacando que se planean previamente mediante estructuras básicas o guías de entrevista los puntos principales y se permite la explorar a profundidad en los temas de interés aprovechando al máximo la experiencia y la capacidad del entrevistado sobre la problemática por tratar.

### **Matriz para la recolección de información**

**Tabla 1 Recolección de Información**

<b>Sujetos de Estudio</b>	<b>Fuentes de Información</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Unidades de Muestreo</b>
Oficina de Atención a la Persona Víctima de Delito.	-Leyes.  -Protocolos.	Documentación Pública emitida por los medios oficiales del	Oficina de Atención a la Persona Víctima de Delito del Primer Circuito

	-Reglamentos. -Normativas.	Poder Judicial	Judicial de San José.
Funcionarios de la OAPVD	-Funcionarios del Equipo de Protección. Jefaturas y exjefaturas de la OAPVD Jefe de la Oficina de Recepción de Denuncias OIJ	La OAPVD del I Circuito Judicial de San José	Poder judicial, Ministerio Público.

Fuente: Elaboración propia. 2016.

### Ficha Técnica Metodológica

**Tabla 2 Técnicas para la Recopilación de Información**

<b>Variables</b>	<b>Técnicas de recopilación</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Técnicas de análisis</b>	<b>Fuentes de información</b>
------------------	---------------------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------------------

**Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José**

Reglamentos, normativas, protocolos, leyes, manuales de procedimientos.	Revisión bibliográfica emitida por medios oficiales del Poder Judicial.	Guía para categorizar los datos de cada fuente bibliográfica.	Análisis de la información pública recolectada de las fuentes oficiales	Reglamentos, normativas, protocolos, leyes, manuales de procedimientos.
Percepción de los funcionarios intervinientes en la atención de la víctima en la OAPVD	Información de funcionarios de representantes de los equipos de atención a la víctima y de jefaturas y exjefaturas de la OAPVD	Entrevistas semiestructuradas a funcionarios.	Análisis de la información recolectada de las entrevistas realizadas a los funcionarios.	Jefaturas y Exjefaturas de la OAPVD.  Entrevista de funcionarios de los equipo de atención y protección de víctimas y testigos.

Fuente: Elaboración propia. 2016.

## **CAPÍTULO 5**

# **ANÁLISIS Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

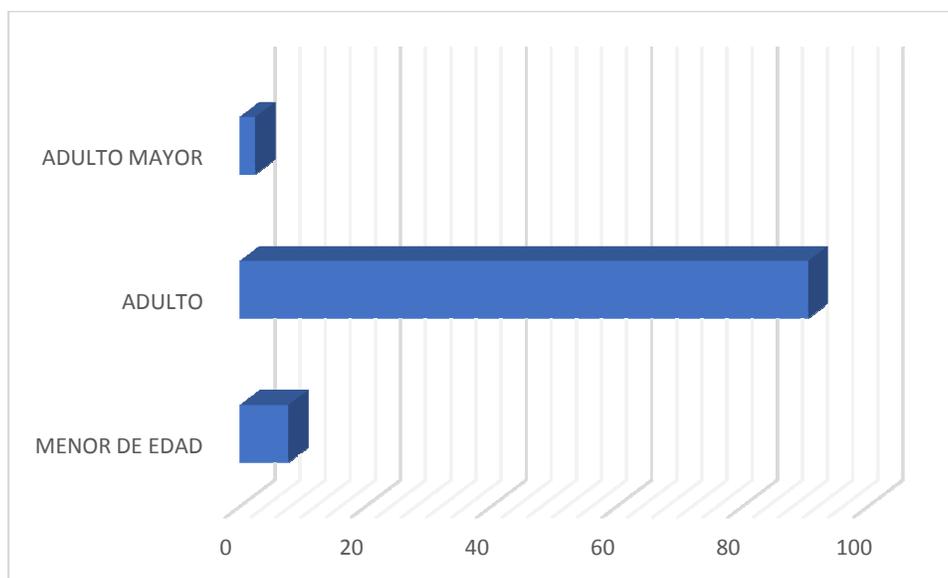
## Caracterización de la Víctima

Para la obtención de la información estadística, se aprovecharon los insumos reflejados en los informes de rendición de cuentas del Ministerio Público y el Organismo de Investigación Judicial, a efectos de obtener un panorama sobre la intensidad cuantitativa de flujo y tipo de víctimas de delito, en el Primer Circuito Judicial de San José durante la fecha en estudio.

Inicialmente, se considera oportuno realizar un acercamiento para conocer el tipo y las características de las víctimas de delitos.

Como primer factor se puede caracterizar las víctimas por edad, según el siguiente recuadro:

**GRÁFICO 1 Incidencia de Víctimas por Edad en la provincia de San José, Año 2015**

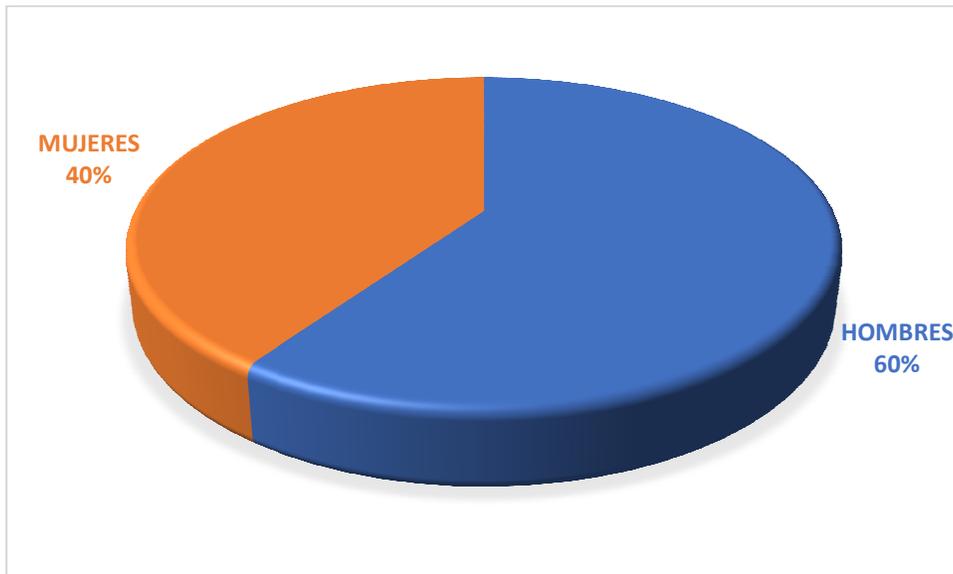


*Fuente: Oficina de Planes y Operaciones OIJ. Incluye delitos de Asalto, Robo de Vehículo, Robo, Hurto, Homicidios.*

Del **Gráfico 1**, se desprende que la mayor cantidad de víctimas en San José, para el año 2015, se refiere a personas adultas mayores de 18 años y menores de 65 años, siendo las personas económicamente más activas, sin que esto implique, claro está, que lo anterior menosprecie la afectación de personas menores y adultos mayores.

De igual forma se puede apreciar la incidencia de la víctima por género en el Gráfico 2:

**GRÁFICO 2 Incidencia de Víctimas por Sexo, Año 2015**



**Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José**

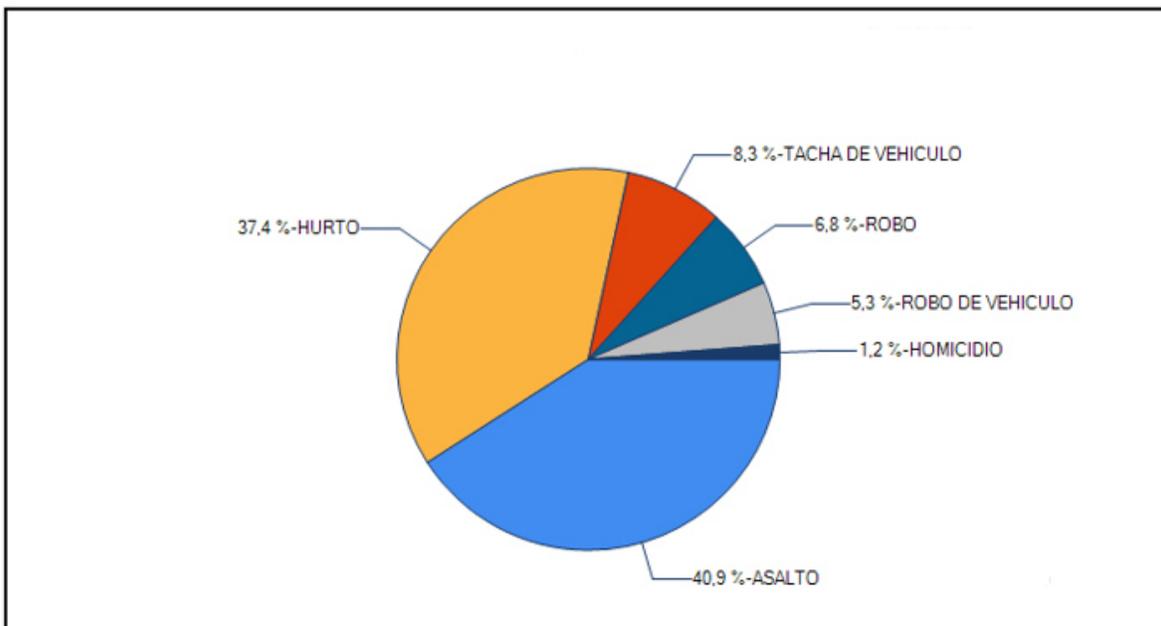
---

*Fuente: Oficina de Planes y Operaciones OIJ. Incluye delitos de Asalto, Robo de Vehículo, Robo, Hurto, Homicidios.*

A pesar que la incidencia de los delitos violentos en la Capital se da en un pequeño porcentaje (8.9%) mayormente a los hombres, se puede inferir que el sexo del denunciante no es un factor tajantemente determinante en la incidencia de delitos.

En el Gráfico 3, se puede detallar los tipos de las principales actividades delincuenciales violentas en la capital:

**GRÁFICO 3 Víctimas, según Categoría Delictiva, San José, Año 2015**



**Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José**

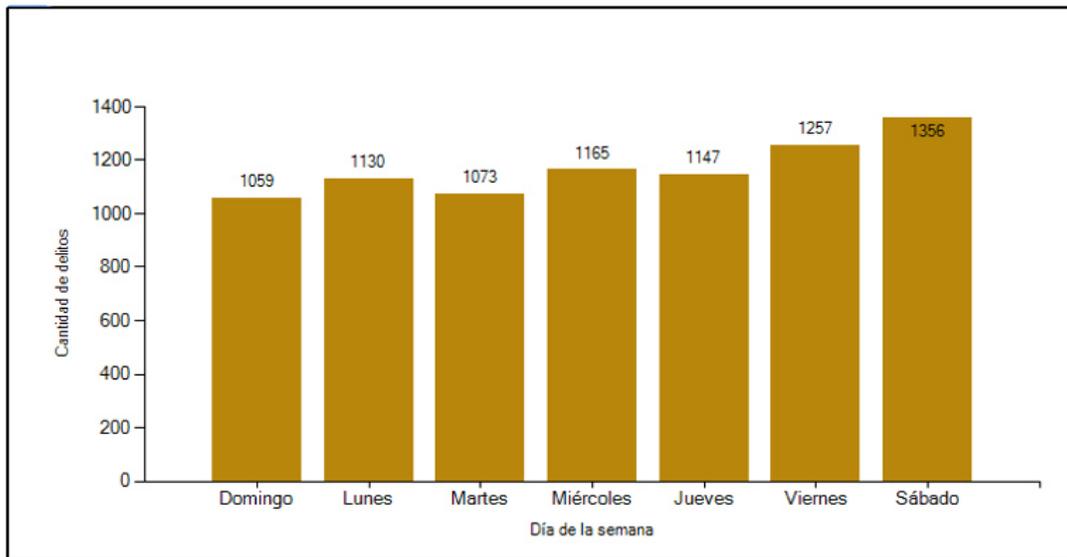
---

Fuente: Oficina de Planes y Operaciones OIJ. Incluye delitos de Asalto, Robo de Vehículo, Robo, Hurto, Homicidios.

Dentro de los principales delitos para el periodo estudiado se encuentran el hurto y el asalto, sumando entre ambos el 78.3 % de los delitos sufridos en la Capital, siendo que el restante 21.7% se divide entre el robo, tacha, y homicidio.

De igual forma en el Gráfico 4, se puede tener una idea del flujo de denuncias realizadas en el Organismo de Investigación Judicial de San José, según el día de la semana:

**GRÁFICO 4 Incidencia de Víctimas por día de la semana**



**Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José**

---

*Fuente: Oficina de Planes y Operaciones OIJ. Incluye delitos de Asalto, Robo de Vehículo, Robo, Hurto, Homicidios.*

Del gráfico 4, se denota que el flujo de denuncias se mantiene relativamente estable durante todos los días de la semana y se incrementa a fines y principios de ésta.

A forma de darse una idea de la media promedial a través del tiempo cuando se producen los delitos, en la tabla 3, podemos detallar para San José, la frecuencia en la generación de éstos:

**Tabla 3** Frecuencia temporal promedio de Generación de Delitos en San José, Año 2015

<i>Sucedo un asalto casa 2 horas con 37 minutos</i>
<i>Sucedo un Robo cada 15 horas 47 minutos</i>
<i>Sucedo un Hurto casa 2 horas con 57 minutos</i>
<i>Sucedo un homicidio cada 3 días y 17 horas</i>

*Fuente: Oficina de Planes y Operaciones OIJ. Incluye delitos de Asalto, Robo de Vehículo, Robo, Hurto, Homicidios para la provincia de San José, año 2014.*

## **Aproximación a la Oficina de Atención a la Víctima**

Siendo que como principal interviniente se encuentra la Oficina de Atención a la Víctima de Delito, se propone dar un acercamiento a ésta considerando los datos estadísticos del año 2015, según información publicada en la Memoria Anual, Ministerio Público, Año 2015.

La citada oficina actualmente, se ampara en términos legales a la Ley 8720, del 2009; y cuenta con 146 funcionarios siendo 59 hombres y 87 mujeres. (Ministerio Público, 2017)

En cuanto a presupuesto, en la tabla 4, se describe la cantidad de dinero designado por año y la cantidad ejecutada.

**Tabla 4** Tabla de Ejecución Presupuestaria OAVD

**Programa 950 "Servicio de Atención y Protección de Víctimas y testigos  
Histórico Formulación y Ejecución Presupuestaria  
2012-2015**

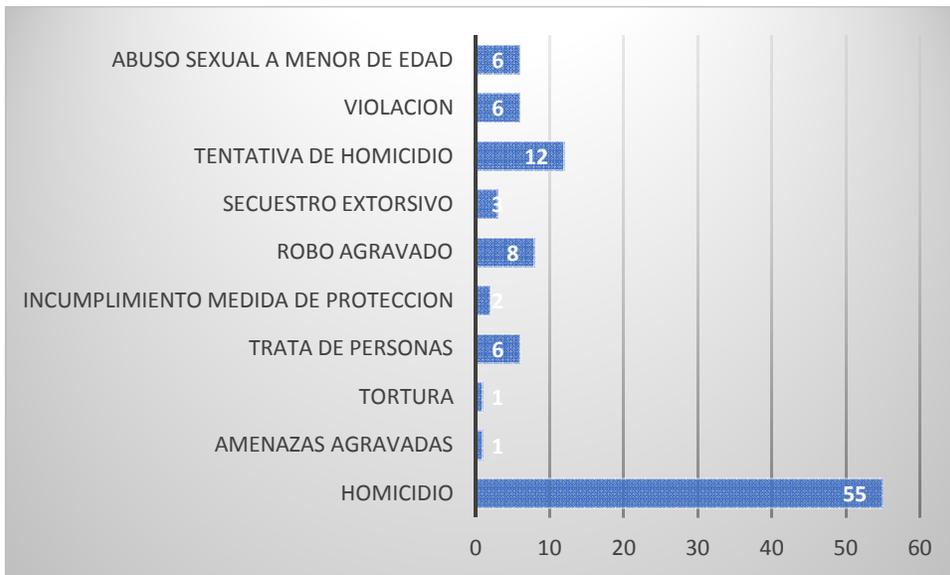
<b>Año</b>	<b>Monto Presupuestado</b>	<b>Monto Devengado</b>	<b>Porcentaje de Ejecución</b>
2012	₡ 6,318,546,000.00	₡4,881,587,809.17	77%
2013	₡ 6,683,800,000.00	₡6,453,852,519.27	97%
2014	₡ 7,328,000,000.00	₡6,791,754,871.28	93%
2015	₡ 8,675,400,000.00	₡6,791,754,871.28	81%

Fuente: Departamento de Financiero Contable Poder Judicial

Al detallar la ejecución presupuestaria del año en estudio (2015), a pesar que se incrementó el monto presupuestado al año anterior, el monto devengado se mantuvo en exactamente la misma cantidad del año anterior provocando una sub ejecución del 19%, constituyéndose en una cantidad muy importante de recursos sin ejecutar.

La elaboración de informes técnicos se trata de un insumo importante que se puede valorar en el Gráfico 6:

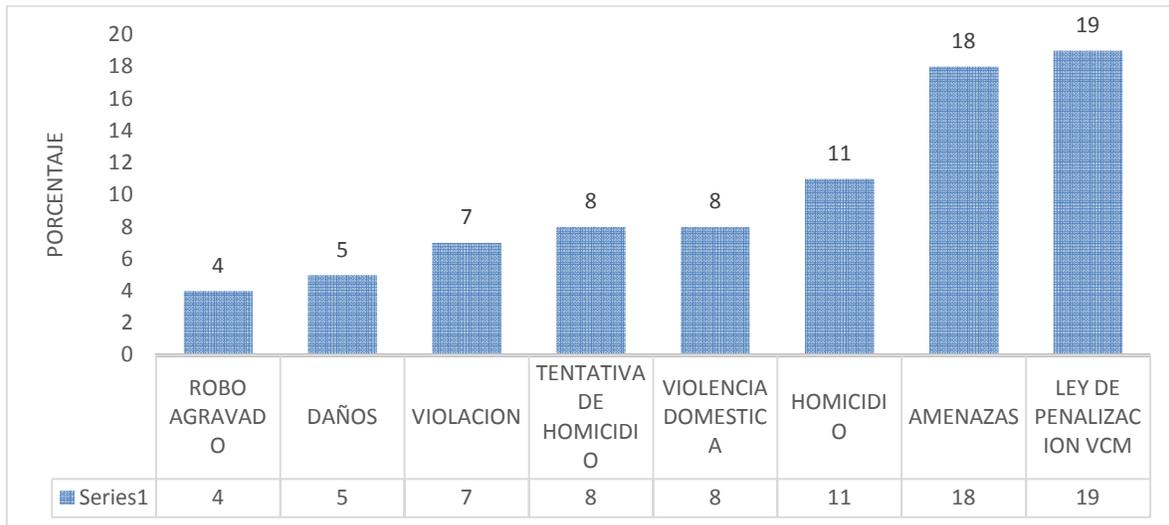
**GRÁFICO 5 Porcentaje de Requerimientos Técnicos, según Delito, OAPVD, Año 2015**



Fuente: Informe de Labores de la OAPVD, año 2015.

Se determinó que el delito de homicidio es el de mayor incidencia dentro de los requerimientos de informes técnicos, debido a que representa el 55% del total, seguido por el delito de tentativa de homicidio que equivale al 12%, el de robo agravado con un 8% y los delitos de trata de personas y violación, que ambos representan un 13%. Además, en el Informe de labores de la OAPVD del año 2015, se resalta que del total de informes rendidos por la OAPVD, el 100% tuvo un resultado positivo, debido a que las recomendaciones emitidas fueron acogidas por las autoridades solicitantes.

**GRÁFICO 6 Porcentaje de Requerimientos de Estudios de Seguridad, según Delito, Año 2015**



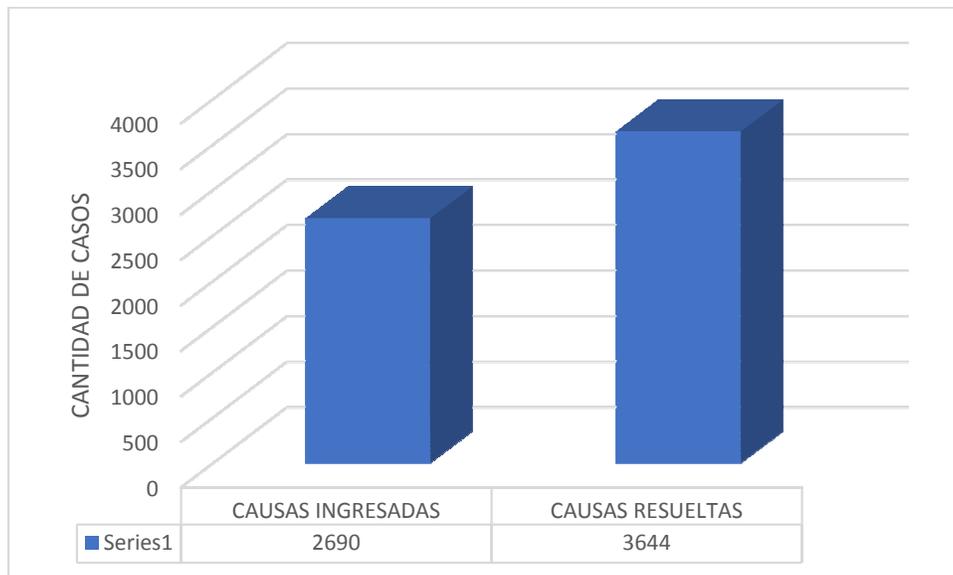
Fuente: Informe de Rendición de Labores OAPVD, año 2015.

Del anterior gráfico se denota que los delitos como el incumplimiento de medidas de protección, maltrato, amenazas contra mujer y tentativa de femicidio, representan el 19% de los requerimientos de estudios de seguridad, seguido por el

delito de amenazas que equivale al 18% y el delito de homicidio con un 11%. Los otros delitos constituyen el 35% del total de estudios de seguridad elaborados.

En cuanto a la valoración de la resolución de casos de la OAPVD, se puede detallar dentro del Gráfico 8, para la fecha en estudio:

**GRÁFICO 7 Comparativa de causas ingresadas versus resueltas, OAPVD, año 2015.**

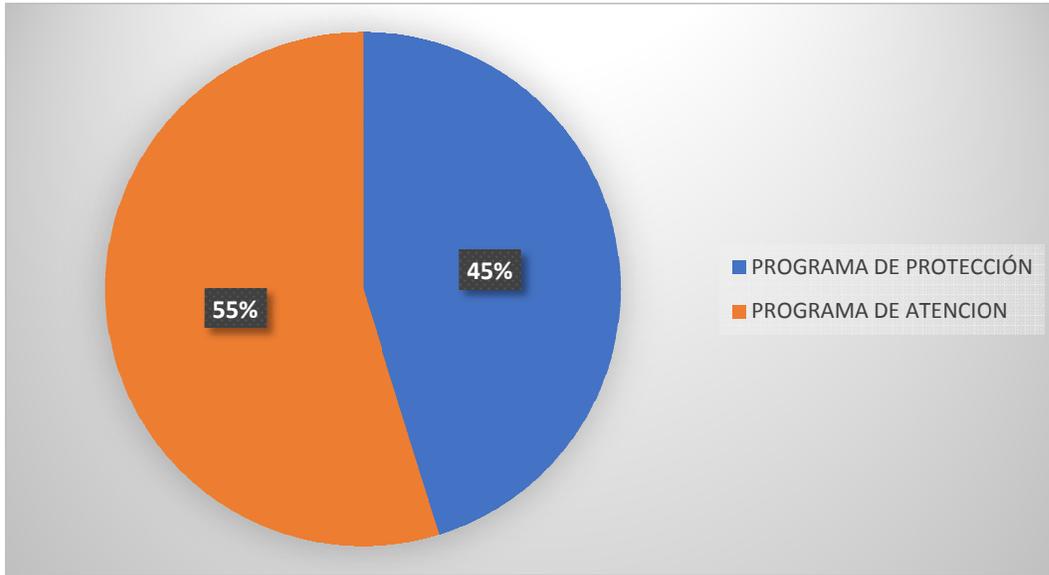


Fuente: Informe de Rendición de Cuentas OAPVD, Año 2015. (Poder Judicial, 2017)

Según lo anterior, el nivel de resolución de la OAPVD, cuenta con un desempeño muy aceptable en el tanto que se resolvieron más expedientes que los que ingresaron durante el año 2015, debido a la tramitación efectiva del rezago que venía desde el año 2013.

En cuanto a las modalidades de servicio que se tienen a los usuarios de la Oficina en estudio, se puede valorar según el siguiente cuadro:

**GRÁFICO 8 Distribución de Casos, según Modalidad de Servicio, OAPVD, Año 2015**



Fuente: Informe de Rendición de Cuentas OAPVD, Año 2015. (Poder Judicial, 2017)

De acuerdo con el gráfico anterior se visualiza que la necesidad en las modalidades de los servicios ejecutados para las víctimas de delitos usuarios de la OAPVD, del Primer Circuito Judicial de San José durante el año 2015, se mantuvieron relativamente equilibrados, con apenas un cinco por ciento de diferencia en favor de los servicios de protección.

**Tabla 5** Capacitaciones Impartidas por la OAPVD Año 2015

ACTIVIDAD	CANTIDAD DE ACTIVIDADES DURANTE EL AÑO	CANTIDAD DE ASISTENCIA
CHARLAS	50	1227
TALLERES	45	545

*Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José*

---

CONVERSATORIOS	5	46
TOTAL	100	1818

Fuente: Informe de Rendición de Cuentas OAPVD, Año 2015. (Poder Judicial, 2017)

De la tabla anterior se desprende que el esfuerzo de capacitaciones externas de la OAPVD es intenso, y según el informe de labores del año 2015, se trataron temas como el ciclo de violencia doméstica, el abordaje psicológico, informes técnicos, estereotipos de género, violencia de género, alcances de la Ley 8720, primeros auxilios psicológicos, manejo del duelo, prevención de violencia, atención mediante PISAV, entre otros. Y, por otro lado, se procura que la totalidad de los funcionarios de la OAPVD, participe en al menos dos capacitaciones por año, en diversos temas como Escritorio Virtual, argumentación jurídica, confección de informes técnicos, trata y tráfico de personas, derechos humanos, régimen disciplinario, sesiones de autocuidado, entre otros.

La movilidad de las denuncias a nivel de Fiscalías resulta un indicador interesante en relación con la determinación de la cantidad de causas que se realizan a ese nivel, ya que cada cifra representa al menos un ofendido o víctima de delito.

En ese tanto, es pertinente destacar el siguiente recuadro donde se señala dicho movimiento durante el año 2015, la cantidad de causas penales tramitadas en las fiscalías correspondientes al Primer Circuito Judicial de San José, y las razones de su término.

**Tabla 6** Cuadro de circulante de causas ingresadas y finalizadas en el Primer Circuito Judicial de San José, año 2015

*Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José*

---

Circulante Total	60.946
Casos Entrados	48.609
Casos Salidos o Terminados	49.375
<b>Motivos de Terminación</b>	
Acusaciones	6.124
Sobreseimiento Definitivo	5.224
Desestimaciones	18.333
Archivos Fiscales	9.646
Otros Motivos	10.048

Fuente: Memoria Anual Ministerio Público, Año 2015.

Movimiento de Circulante I Circuito Judicial de San José, Informe de Rendición de Cuentas, año 2015. Fuente: Poder Judicial.

## **Recopilación de la Información Funcional y Entrevistas**

### **Entrevistas a Jefaturas de la OAPVD**

De las entrevistas realizadas a la jefatura y exjefatura de la Oficina de Atención a la Víctima, se coincidió en una serie de factores generadores de limitaciones en cuanto al desarrollo de la Ley 8720; particularmente, se destaca que la instauración de componentes fuera de la esfera de control de la OAPVD genera un desfase para una adecuada administración de recursos esenciales, éste es el caso que sucede con la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos del Organismo de Investigación Judicial, puesto que al ser ubicada fuera del Ministerio Público, se requiere una intermediación que conlleva un desgaste y un retraso en el tiempo de respuesta, especialmente, para la atención de casos de emergencia que se den fuera de la Capital, de igual forma se considera que no se han procurado los debidos esfuerzos para completar las plazas de los funcionarios en

dicha oficina provocando un faltante de varias decenas de agentes que dificultan la atención de los casos y que además generan una subejecución presupuestaria que acarrea recortes económicos y subsecuentes desvíos de fondos, impidiendo lograr la ejecución de propuestas alineadas en torno a la expansión de los servicios de la OAPVD a zonas alejadas de la Capital, lo que va en detrimento directo en referencia al servicio al usuario.

Además, los entrevistados, también, coincidieron en que una gran limitación se genera en la falta de coordinación o espacio de opinión con las fiscalías a efectos de que tomen en cuenta la información y las recomendaciones de seguridad a la hora de plantear la solicitud del tipo de medidas cautelares en los casos de riesgo, ya que al desconocer dichas medidas se deja de lado tomar en cuenta las necesidades de la víctima dentro del proceso penal.

Otra limitante se produce por la falta de acuerdos de cooperación internacional en cuanto al manejo de víctimas, sobre todo en casos de trata y tráfico de personas, lo que dificulta la recopilación efectiva y rápida de información, y es una traba para la repatriación de las víctimas.

De igual forma, otra limitante lo consideran que faltan aportes críticos por parte de los criminólogos, puesto que se espera de éstos que sean gestores de cambio y de expansión a los modelos de atención actuales de las víctimas y testigos, sin embargo, han encontrado dificultades a nivel académico y queda un sentido de falta de interés o de un crecimiento muy lento en el impulso de este tipo de temáticas por parte del gremio.

### **Entrevistas Equipo Técnico Evaluador**

De igual forma de las entrevistas realizadas a miembros de las áreas de Psicología, Apoyo Legal, Criminología, y Sociología, se denotaron limitantes importantes, dentro de las cuales destacan que en vista del incremento de cargas laborales consideran muy necesario la conformación al menos de un equipo técnico evaluador más, ya que el actual se hace insuficiente para poder hacer frente a la cantidad de trabajo que se maneja actualmente en el Primer Circuito Judicial y para poder aportar para proyectos de desarrollo y expansión de valores agregados a los servicios.

Todos coinciden en que, si bien, llevan a cabo encuestas relacionadas en torno a la opinión de los usuarios y de las motivaciones que tienen al abandonar los servicios de la OAPVD, desconocen los resultados de dichas recopilaciones estadísticas, no obstante, por su experiencia se destaca que en la mayoría de los casos, las medidas de protección resultan en una afectación al modus vivendi de las víctimas que les provocan un grave desarraigo por lo que prefieren asumir el riesgo, esto aunado a que cuando se percatan de que los procesos judiciales son tediosos, largos y desgastantes se golpean contra una realidad muy difícil que les provoca una gran afectación familiar, por lo que prefieren salir del programa de protección.

De igual forma los entrevistados coincidieron en que, de los principios establecidos en la ley 8720, el que se torna con mayores inconvenientes para garantizar es el de la confidencialidad, toda vez que, en muchas ocasiones, es el mismo protegido quien se encarga de revelar a terceros su ubicación, resultando que se compromete su seguridad.

Otra limitante importante se trata de una falta de protocolización de convenios intersectoriales, pues a pesar que existen bastantes, no existe una uniformidad de

criterios, y no se le da atención prioritaria a la víctima de delito, sino que se le realizan las gestiones en igualdad a los demás usuarios.

Asimismo, de los derechos conferidos a las víctimas de delitos en el artículo 9, de la Ley 8720, los entrevistados coinciden en que se tienen serias dificultades para cumplir con la implementación del seguro de riesgos para la víctima de delito, puesto que no existen las voluntades para aplicar la gestión efectiva, además se encuentran con dificultades para promover la repatriación de las víctimas, toda vez que se depende de la voluntad de embajadas y consulados para ser ejecutadas eficientemente.

### **Entrevista jefatura Unidad de Protección de Víctimas y Testigos**

De igual forma en la Unidad de Protección de Víctimas y Testigos, la cual es una dependencia de la Oficina de Atención a la Víctima de Delito del Ministerio Público, y su función es ejercer protección a usuarios cuando se determina presentan un riesgo importante en razón de encontrarse participando en un proceso judicial; se procedió por aplicar la herramienta “Guía de entrevista para funcionarios de las distintas áreas de intervención de la Oficina de Atención a la Víctima de Delito”, a nivel de puestos de jefatura de la cual se extraen como elementos valorativos importantes los siguientes:

Son frecuentes los casos en los que los usuarios se retiran del programa de protección, principalmente, por motivos de incumplimiento de las medidas procesales y extraprocesales, o por temor a represalias, por arreglos extrajudiciales, o por voluntad propia.

Dentro de los programas de protección no se considera únicamente a la persona que tiene el riesgo por encontrarse dentro de un proceso judicial, sino que también, se incluye a los miembros del entorno familiar quienes de igual forma gozan de la protección en medida de lo posible, aunque no hayan sido amenazados directamente.

Desde su perspectiva, ingresan en actuaciones una vez que la víctima ha sido valorada por un equipo interdisciplinario, y sus esfuerzos se abocan al trato respetuoso, humanizado y de calidad de las personas usuarias.

Como limitación principal refieren que la disponibilidad de recursos humanos y presupuestarios hacen difícil en ocasiones mantener el servicio requerido, el cual en ocasiones no pueden brindar por falta de personal disponible.

### **Oficinas judiciales intervinientes en el manejo de la víctima, previo a su remisión al Ministerio Público**

Como principal oficina judicial interviniente de previo a la remisión de la víctima a la OAPVD, se cuenta con la Oficina de Recepción de Denuncias del Organismo de Investigación Judicial, y constituye un primer filtro de contacto con las personas que desean interponer una denuncia penal; en ese sentido, se analizará de seguido algunos aspectos sobre el desarrollo de su trabajo y de sus protocolos para la atención a víctimas.

Como elemento valorativo se aplica la herramienta denominada “Guía de Entrevista para funcionarios de primer contacto con las personas víctimas de delito” a nivel de la jefatura de dicha Oficina.

Inicialmente, en cuanto al insumo de recurso humano se destacó que en la actualidad se cuenta con un total de 15 digitadores, un conserje, y dos jefaturas rotativas. Sin embargo, la necesidad de contratación de al menos dos digitadores más se hace cada vez más importante para mantener la atención mínima al usuario.

En cuanto a materia de capacitación es reconocible que se han hecho esfuerzos por actualizar al personal en temas de Género, Ética y Acceso a la Justicia, sin embargo, se carecen de capacitaciones especializadas propiamente en sensibilización sobre atención a víctimas, se aclara que dicha Oficina en cuanto a sus funciones no amplía esfuerzos en la ubicación o determinación de víctimas paralelas de los delitos denunciados, sino que llanamente se abocan por recibir las denuncias y trasladarlas al lugar que corresponda.

Se acepta sobre la necesidad de una orientación adecuada de la víctima desde el primer contacto con el aparato judicial, sin embargo, no se considera viable con los recursos existentes, puesto que el tiempo de espera de los denunciados se incrementaría demasiado puesto que en promedio se puede decir que reciben 100 denuncias diarias.

De igual forma se acepta que la información visible en la página web oficial del Poder Judicial está desactualizada y se están haciendo esfuerzos por que sea más veraz.

Como principal limitación se considera que el escaso tiempo para atender a las víctimas impide concretar un servicio más detallado y personalizado.

Al observar la información que aparece en la página electrónica del Organismo de Investigación Judicial (Poder Judicial, 2017), es notable que se encuentra

desactualizada, reflejando horarios y ubicaciones distintas de las reales. También, se describen procedimientos de protocolos de toma de denuncias incorrectos, lo cual siendo la internet en la actualidad el principal medio de obtención de información pública, resulta a todas luces inconveniente puesto que fácilmente puede generar sensaciones de desacierto y de mensajes confusos al usuario. Al comienzo de la página se señala que la última actualización se realizó en el mes de junio del año 2012.

Por ejemplo, se indican horarios diurnos y nocturnos, con ubicaciones distintas, según el horario, siendo que, en la actualidad, se realizan en la misma Oficina.

De igual forma se señalan procesos de discriminación de denuncias los cuales no están vigentes, puesto que por directrices de la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial no se puede discriminar ningún tipo de denuncia en la Oficina de marras, sino que debe ser valorada por un fiscal.

## **CAPÍTULO 6**

### **CONCLUSIONES**

1. Es evidente la amplia brecha que existe entre las causas ingresadas en las fiscalías comparada con la capacidad de atención de víctimas en el área del presente estudio, si bien, no en todas las incidencias denunciadas se trata de modalidades delictivas violentas, lo cierto del caso, es que todas incluyen la participación de personas afectadas, de quienes gran parte no recibe una orientación mínima como víctima dentro del proceso y como consecuencia sufre, ya sea en mayor o menor grado, de violencia secundaria por la incertidumbre del desconocimiento del entramado legal por seguir y por el desacierto en el cumplimiento de sus expectativas.

2. De igual forma, durante la construcción del presente trabajo se cae en cuenta que muchos de los primeros respondedores o los primeros funcionarios judiciales que tienen contacto con las personas víctimas de delito, no se encuentran capacitados formalmente en temas de sensibilidad en la atención al usuario y a pesar de que en la denuncia se transcriben o se “informan” en lenguaje técnico sobre algunas de las circunstancias que implica dicho trámite, lo cierto es que no se orienta de manera clara al usuario sobre las expectativas posibles y de los procedimientos para hacer gestiones dentro de la enmarañada selva de tramitología judicial.

3. Según se determinó de las entrevistas a funcionarios de la OAPVD, unos de los principales motivos de deserción de los programas de protección, lo constituye que han percibido que las víctimas consideran la metodología y las condiciones de protección impuestas son tremendamente invasivas y conllevan un desgaste y un incremento de la presión muy alto por lo que desisten y deciden asumir el riesgo.

4. Es destacable, como se desprendió de las entrevistas semiestructuradas a las jefaturas de la OAPVD, la dificultad del llenado de plazas de funcionarios especializados para la atención de víctimas, y es evidente que no existe un reconocimiento de competencias propias para la selección de dicho personal, sino que se reclutan mediante un sistema calcado para la obtención del personal policial, el cual es sumamente lento, cuando en realidad tienen funciones muy diferentes.

5. Otra de las limitaciones que se evidenció, es la dificultad de mantener procesos de atención y protección ubicados en un ámbito de administración fuera del Ministerio Público, pues se limita en un grado importante la funcionalidad operativa, el tiempo de reacción y se dificulta la integración fluida de los equipos, por lo que se debe procurar, como lo recomiendan las Guías de Santiago, que las dependencias relacionadas con atención a la víctima se mantengan dentro del ámbito del Ministerio Público. (ASOCIACION IBEROAMERICANA DE MINISTERIOS PUBLICOS, 2008)

6. Podemos considerar que la Ley 8720, en sí misma es su propia limitante para ampliar los servicios a los usuarios víctimas de delitos, pues si bien, los funcionarios judiciales realizan esfuerzos por mejorar las calidad de vida de las víctimas y por tratar de restablecer las condiciones que mantenían antes del delito, se considera que se deben generar iniciativas para mejorar el texto jurídico de la ley en estudio, en el sentido de darle una mayor capacidad de ayuda social y presencia representativa dentro de los procesos judiciales.

7. Es visible a nivel macro, la influencia actual de la corriente de pensamiento abocada por emparejar los derechos y garantías de las víctimas con las demás

partes del proceso, y en ese tanto, que existe el ambiente propicio y oportuno para promover y mantener iniciativas de parte de los gremios de criminólogos y académicos, en la aplicación de métodos y procedimientos novedosos, ya que por opinión propia del autor del presente trabajo, el presente momento histórico será recordado por la inclusión efectiva de la víctima al proceso penal.

8. En ese tanto, se concluye que la Ley 8720, está limitada en cuanto a sus propios parámetros para hacer crecer la participación de la OAPVD y hacerle factible la obtención de espacios y amplitud de sus facultades para generar espacios con el propósito de monitorear y equiparar los derechos de las personas víctimas de delito en la generación de políticas de persecución criminal y en la generación de procedimientos penales.

9. Son considerables los esfuerzos de proyección de la Oficina de Atención a la Víctima de Delito para aproximarse a la población necesitada, lo que denota la gran vocación e interés de sus funcionarios, sin embargo, son esfuerzos incipientes en vías de desarrollo que deben ser promovidos e impulsados por políticas criminológicas más consolidadas con un protocolo institucional formal, hasta nivelar las garantías procesales entre las partes a efectos de buscar un equilibrio, lo cual con las herramientas legales actuales dista mucho de ser una realidad.

10. No se encontraron directrices claras a nivel de Ley, en torno a que cuando existan casos de riesgo, y las víctimas hayan sido valoradas por el equipo técnico evaluador de la OAPVD, el fiscal encargado del caso se vea obligado a conocer el punto de vista de dicho equipo evaluador, a efectos de tomar en cuenta la vulnerabilidad de la víctima y de las consecuencias que puedan menoscabar su seguridad.

11. No hay consistencia en las iniciativas de establecimiento de convenios internacionales, donde las diferentes entidades encargadas del tratamiento de la víctima de los países participantes se reconozcan y se facilite el acceso de información y recursos, y se puedan favorecer los casos de repatriación o reubicación de las víctimas de casos de delincuencia organizada.

12. En cuanto a los principios fundamentales de la Ley 8720, se evidenció que en el que más comúnmente se falla se trata del principio de confidencialidad, siendo comprometido, principalmente, por la misma víctima al revelar su situación y su ubicación a terceros, siendo que, en este sentido, se recomienda revisar los mecanismos de sensibilización que se le aperciben a la víctima a efectos de asegurarse que tome conciencia sobre la importancia de mantener las medidas de seguridad.

13. Las nuevas corrientes de procedimientos penales deben perfilarse no solo desde el punto de vista de legalidad, garantismo al imputado, economía procesal y derecho de defensa, sino que deben contener fundamento justificado desde el punto de vista victimológico, con el fin de evitar generar tensión y ansiedad innecesaria a partir de la victimización secundaria, es así que los procedimientos penales, en especial los nuevos, como la oralidad, deben tornarse accesibles y entendibles para todas las partes intervinientes, por lo que se recomienda que en las comisiones de accesibilidad de la justicia, se revisen los procedimientos penales a manera de sopesar medidas que contrarresten la revictimización.

14. De igual forma, conforme surjan las nuevas corrientes y normas institucionales para la aceleración y mejora continua del servicio, se debe tomar en cuenta siempre las consecuencias desde el punto de vista de la víctima, para lo cual la Oficina de Atención a la Víctima de Delito, debe procurar un espacio de

participación fuerte y jurídicamente reconocido para determinar las acciones y las consideraciones del caso, en los lineamientos procesales por seguir, asegurando el emparejamiento para que la víctima sea consciente de los alcances de los procesos penales, de sus consecuencias y posibilidades.

15. Basados en lo anterior se puede concluir que, debido a las limitantes supra descritas, la OAPVD, cumplió parcialmente con lo establecido en la Ley 8720, durante el periodo en estudio y que, actualmente, su modelo operativo está en vías de mejora, y debe ser contantemente revisado y fortalecido desde el punto de vista jurídico y académico.

## **CAPÍTULO 7**

### **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda generar acciones encaminadas al estudio y la discusión académica interdisciplinaria, para la mejora de las técnicas de protección y de una mejor preparación psicológica de la víctima para afrontar la ansiedad que provoca el proceso penal y las medidas de protección; también, es en este sentido, se recomienda que en casos donde intervenga la OAPVD, se procure un espacio para discutir con la Fiscalía, el riesgo de la víctima, y que con base en esas valoraciones se tomen en cuenta factores de riesgo, para solicitar la prisión preventiva de los victimarios o las medidas cautelares respectivas, en procura de una menor afectación a la seguridad de las víctimas.

2. Se hace necesario generar un perfil de competencias propia del personal para la atención y protección de víctimas y estructurar un sistema de reclutamiento que logre suplir el llenado de plazas a efectos de evitar las pérdidas presupuestarias, y evitar que se limite las posibilidades de expansión territorial de los servicios de la OAPVD.

3. Otra iniciativa importante, se constituye en generar iniciativas de convenios y acuerdos internacionales entre las dependencias especializadas en la atención de víctimas, a efectos de mejorar los canales de comunicación y facilitar las reubicaciones y repatriaciones de las víctimas extranjeras, lo cual si nos apegamos a la realidad actual, pudiera resultar difícil, al menos podría impulsarse inicialmente a nivel de países centroamericanos, con miras a expandirse en el futuro.

4. Enmarcados en el presente trabajo, asimismo que se evalúen posibilidades de aplicar filtros iniciales en la atención inicial de víctimas en la OAPVD, a efectos de no activar la totalidad del equipo de evaluación de primera entrada, sino que se haga una valoración previa que lo justifique; de igual forma se deben revisar los

procedimientos de las oficinas encargadas de la atención de inicial de víctimas fuera de la OAPVD, como la Oficina de Recepción de Denuncias del Organismo de Investigación Judicial, brindándosele capacitación por personeros calificados, a efectos de que se les asesore sobre la forma adecuada en la gestión de los diferentes tipos de víctimas.

5. De igual forma, es urgente actualizar la información al usuario en la página oficial del Organismo de Investigación Judicial, a efectos de no inducir en error y falsas expectativas a las personas que requieren el servicio, o del todo es preferible eliminarla en caso que la tramitación para su actualización sea complicada. Sobre esta recomendación reiteramos, como buena práctica El Estatuto de la Víctima de Delito, recientemente aprobada en España, donde en el Artículo 5, se indica lo siguiente:

***Derecho a la información desde el primer contacto con las autoridades competentes***

*1. Toda víctima tiene derecho, desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios, incluyendo el momento previo a la presentación de la denuncia, a recibir, sin retrasos innecesarios, información adaptada a sus circunstancias y condiciones personales y a la naturaleza del delito cometido y de los daños y perjuicios sufridos.. (Jefatura de Estado España, 2015)*

6. Asimismo, según lo recopilado de las entrevistas semiestructuradas, se hace necesario la conformación de al menos un equipo técnico evaluador más para la OAPVD del Primer Circuito Judicial de San José, a efectos de hacer frente a la cantidad incrementada del circulante actual, y que a su vez, tenga espacio para la

generación de aportes de mejora, de valores agregados y promoción a los servicios de la OAPVD.

7. Además, se debe realizar una revisión de las gestiones para aplicar el derecho de las víctimas de contar con un seguro de riesgos, puesto que a la fecha dicha gestión ha carecido de voluntades contundentes para su aplicación, resultando en un elemento de riesgo alto para la administración de justicia y para la misma víctima en caso de una situación desafortunada, puesto que dicho seguro está contemplado explícitamente dentro de la Ley 8720.

8. Otro elemento de relevancia, se trata de procurar esfuerzos de mejora en el ambiente laboral del funcionario de la OAPVD, toda vez que se evidenció que por las funciones propias del cargo, al interactuar constantemente con víctimas, resulta como consecuencia que el funcionario interioriza las afectaciones y ciertamente se ve sometido a niveles altos de frustración, por lo que se recomienda la aplicación de talleres de autocuidado, el espacio para retroalimentarse en grupo y la procuración de un espacio físico adecuado para la ejecución de sus funciones.

9. Es notable que el peso de la atención a las víctimas recae enormemente en la Oficina de Atención a la Víctima de Delito, y como queda demostrado es necesario el abordaje desde diferentes enfoques para que pueda ser sustancialmente efectivo, por lo que se recomienda mantener e incrementar la gestión de alianzas estratégicas con diferentes instituciones que permitan la restauración integral de la víctima en cuanto a sus posibilidades de trabajo, seguridad, educación, salud, financiamiento y demás, realizando acuerdos formales y estructurados para la determinación de protocolos específicos de atención. Y establecer por ley la

prioridad de atención que se les debe dar a las solicitudes de ayuda generadas por la OAPVD.

10. Se recomienda ampliamente la capacitación de los primeros respondedores, en especial el personal policial, en cuanto a la atención de las víctimas de delito, para lo cual se deben estructurar materias docentes desde la etapa de formación inicial en los cursos básicos de las diferentes policías del país, con el fin de lograr una sensibilización adecuada sobre todo en temas donde las personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad, y desde luego, al personal administrativo es necesario brindarles las inducciones necesarias para un adecuado primer contacto de la víctima con el Poder Judicial.

11. Vistas las dificultades en la intermediación para las coordinaciones por parte de la OAPVD, con la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos, se hace tangente la necesidad de movilizar dicha unidad la cual, actualmente, se encuentra administrada por el Organismo de Investigación Judicial, y trasladarla al dominio del Ministerio Público, con el afán de mejorar el tiempo de respuesta y el manejo de prioridades de forma directa, de igual forma en este mismo punto es necesario revisar el perfil de competencias que se requiere para los agentes de protección, el cual en la actualidad, es recopilado por la Dirección de Gestión Humana del Poder Judicial, ya que se reclutan junto con todos los puestos policiales, sin embargo, evidentemente, dichas competencias difieren bastante de los buscados para el personal policial y de investigación, por lo que se recomienda diferenciar dichos concursos de postulación de personal, y además promover enérgicamente que se completen las necesidades de recurso humano y las plazas vacantes en dicha Unidad.

## **Fuentes de Información**

### **Libros**

Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos. (2008). Guías de Santiago sobre Protección a Víctimas y Testigos. República Dominicana.

Alvarado, J. (2009) *Protección a Víctimas y Testigos y demás sujetos intervinientes en el Proceso Penal*. San José: Juricentro.

Berinstain, A. (1996). *Criminología, Victimología y Cárceles*. Bogotá: Javegraf.

Esser, Albin. (1992) *Acerca del Renacimientos de la Víctima en el Procedimiento Penal. De los Delitos y las Víctimas*. Argentina: Ad Hoc

Fallas, J. M. (2009). *Guía de Atención de Casos Sexuales, Trata Y Tráfico de Personas*. Costa Rica: Escuela Judicial.

Grettel Balmaceda García, Marielos Rojas Espinoza, Iris Obando Hidalgo. (2010). *Aspectos teórico-metodológicos básicos en la elaboración del protocolo de investigación según enfoque cuantitativo/cualitativo*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Hassemer, W. (1984). *Fundamentos del Derecho Penal*. España: Editorial Bosch.

- Manzanera, L. R. (2007). *El Quehacer Criminológico, Devaluado?* Mexico: Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Molina, G. P. (1992). *Criminología. Una Introducción A Sus Fundamentos Teóricos Para Juristas*. Valencia España: Editorial Tirant lo Blanch.
- Molina, G. P. (1998). *Manual de Criminología*. España: Espasa Calpe.
- Molina, G. P. (1993). *El Redescubrimiento de la víctima: Victimización secundaria y programas de reparación del daño*. España: Espasa Calpe.
- ONU. (1985). *Declaración Sobre los Principios Fundamentales en relación a las Víctimas de Delito y las Víctimas de Abuso de Poder*.
- Peters, T. (1998) Consideraciones Éticas sobre la Victimología. Instituto Vasco de Criminología. España.
- Tortosa Blasco José María, D. L. (2003). *Violencia Estructural Ilustración del Concepto*.
- Villanueva Monge Zarela, M. R. (2011). *Fundamentos Teóricos y Operativos para la implementación de la Plataforma Integrada en Víctimas*. Costa Rica: Escuela Judicial.

## **Sitios webs**

- Carolina Gutierrez de Piñeres Botero, E. C. (03 de 01 de 2017). *www.scielo.org.pe*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272009000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100006)
- Corte Penal Internacional. (2002). *Estatuto de Roma*. Italia. Obtenido de [https://www.oas.org/36ag/espanol/doc\\_referencia/Estatuto\\_Roma.pdf](https://www.oas.org/36ag/espanol/doc_referencia/Estatuto_Roma.pdf)

**Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José**

---

Jefatura de Estado España. (17 de setiembre de 2015). *Estatuto de la Víctima del Delito*. Obtenido de Noticias Jurídicas: [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Penal/551676-l-4-2015-de-27-abr-estatuto-de-la-victima-del-delito.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Penal/551676-l-4-2015-de-27-abr-estatuto-de-la-victima-del-delito.html)

Laurrari Elena. (08/02/2017). *Victimología. Quienes son las víctimas? Cuáles son sus necesidades?*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2520556.pdf>

Laurrari Elena. (08/02/2017). *Una Defensa de la Herencia de la Criminología Crítica*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2217674>

Ministerio Público. (08 de 02 de 2017). *Informe de Rendición de Labores 2015*. Obtenido de Poder Judicial Costa Rica: [http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/victimas\\_testigos/estadistica/01-Informe\\_Ejecutivo2015.pdf](http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/victimas_testigos/estadistica/01-Informe_Ejecutivo2015.pdf)

Naciones Unidas. (01 de 05 de 2017). *Naciones Unidas*. Obtenido de <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

Poder Judicial. (08 de 02 de 2017). *Acceso a La Justicia*. Obtenido de <https://www.poder-judicial.go.cr/accesoalajusticia/>

Poder Judicial. (08 de 02 de 2017). *Ministerio Público Costa Rica*. Obtenido de [http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/victimas\\_testigos/atencion\\_proteccion.html#HERMES\\_TABS\\_1\\_1](http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/victimas_testigos/atencion_proteccion.html#HERMES_TABS_1_1)

Poder Judicial. (08 de 02 de 2017). *Organismo de Investigación Judicial*. Obtenido de [http://www.poder-judicial.go.cr/oij/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10&Itemid=118](http://www.poder-judicial.go.cr/oij/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=118)

## **Revistas y Publicaciones**

***Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José***

---

Asamblea Legislativa. (1998). *Código Procesal Penal*. Costa Rica : La Gaceta.

Ley 8720. (2009). *Protección a Víctimas y Testigos y demás sujetos intervinientes en el Proceso Penal*. Costa Rica: La Gaceta.

Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas. (Nº 1, 2008) *Nacimiento y Evolución de la Victimología*. España.

## **ANEXOS:**

*Guía de entrevista para funcionarios de primer contacto con las personas Víctimas de Delito*

Propuesta de TFG: ***“Análisis del cumplimiento de la ley 8720, bajo el modelo de trabajo de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José.”***

Formulada por: Harold Miller Guevara.

Nombre de la persona participante:

Profesión:

Estimado(a) funcionario(a):

Le extendemos un cordial saludo, y, a su vez, le solicitamos respetuosamente, en aras de compartir sus conocimientos y experiencia en el tema que le compete, completar el siguiente cuestionario, a efectos de ser considerada para la elaboración del trabajo final de graduación de la maestría en Criminología, de la Universidad Estatal a Distancia, denominado: *“Análisis del cumplimiento de la ley 8720, bajo el modelo de trabajo de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José.”*, se aclara que la información brindada debe abstenerse de revelar contenido que se considere

sensible o confidencial, como datos personales de las víctimas o de causas penales activas:

La presente entrevista tiene como propósito el conocer acerca de los procedimientos penales que provocan violencia estructural o victimización secundaria, y las gestiones que se realizan para erradicarlas, así como el análisis de la cobertura de las víctimas de delito en el Primer Circuito Judicial.

Se agradece encarecidamente su colaboración y la amplitud de sus respuestas.

1. ¿Respecto de la oficina a su cargo, se puede referir a cuántas personas la conforman en el caso de I Circuito Judicial y tipos de puestos? ¿Considera suficiente dicho personal para atender la demanda de los usuarios?

2. ¿Se han realizado gestiones de capacitación del personal a su cargo en el I Circuito Judicial, con respecto de mejorar la atención de las víctimas de delito y evitar la revictimización? De ser positivo, indicar qué tipo de capacitación y si considera prudente mejorarla?

3. Desde su profesión ¿Se trabaja en el abordaje o determinación, además de la persona que sufre los efectos propios del delito en forma directa, al entorno familiar que, también, resulte afectado por las consecuencias del delito? Explique

4. Según su experiencia ¿Considera viable que se realice un tamizaje de las personas víctimas de delito por un representante de la Oficina de Atención a la Víctima de Delito, desde el primer contacto con el aparato judicial para cualquier tipo de delito? De ser positivo, qué tipo de profesional podría encargarse de dicha tarea. Explique.

5. ¿Considera usted que el usuario mediante la página electrónica oficial del Organismo de Investigación Judicial puede detallar el procedimiento y las posibilidades de manera clara y actualizada en el momento de orientarse para interponer una denuncia?

6. Para el adecuado ejercicio de su labor, ¿cuáles limitaciones considera más relevantes en el momento de realizar un servicio al usuario de forma integral?

7. Dentro del ejercicio de su profesión, ha encontrado dificultades o carencias de coordinación a nivel interinstitucional que puedan producir efectos de revictimización?

*Guía de entrevista para funcionarios de las distintas áreas de intervención de la Oficina de Atención a la Víctima de Delito*

Propuesta de TFG: ***“Análisis del cumplimiento de la ley 8720, bajo el modelo de trabajo de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José.”***

Formulada por: Harold Miller Guevara.

Nombre de la persona participante:

Profesión:

Estimado(a) funcionario(a):

Le extendemos un cordial saludo, y, a su vez, le solicitamos respetuosamente, en aras de compartir sus conocimientos y experiencia en el tema que le compete, completar el siguiente cuestionario, a efectos de ser considerada para la elaboración del trabajo final de graduación de la maestría en Criminología, de la Universidad Estatal a Distancia, denominado: *“Análisis del cumplimiento de la ley 8720, bajo el modelo de trabajo de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José.”* , se aclara que la información brindada debe abstenerse de revelar contenido que se considere

sensible o confidencial, como datos personales de las víctimas o de causas penales activas:

La presente entrevista tiene como propósito el conocer acerca de los procedimientos penales que provocan violencia estructural o victimización secundaria, y las gestiones que se realizan de su parte para erradicarlas, así como el análisis de la cobertura de las víctimas de delito en el Primer Circuito Judicial.

Se agradece encarecidamente su colaboración y la amplitud de sus respuestas.

1. ¿Cuál es su labor como parte del Equipo Técnico Evaluador”?
2. ¿Se han realizado gestiones para determinar las motivaciones principales por las que las personas víctimas de delito, se retiran del proceso penal, o se retiran del programa de protección a víctimas y testigos? ¿De ser positivo, indicar si se han realizado gestiones a efectos de minimizar el efecto de dichas causas?
3. Desde su profesión ¿Se trabaja en el abordaje, además de la persona que sufre los efectos propios del delito en forma directa, al entorno familiar que también, resulte afectado por las consecuencias del delito, mediante cuáles acciones? Explique
4. Según su experiencia ¿Considera viable que se realice el tamizaje de las personas víctimas de delito por un representante de la Oficina de Atención a la

Víctima de Delito, desde el primer contacto con el aparato judicial para cualquier tipo de delito? De ser positivo, qué tipo de profesional podría encargarse de dicha tarea.

5. ¿Qué mejoras considera usted se pueden implementar en pro de los derechos de las víctimas de delito, a partir de la intervención de los Equipos Interdisciplinarios en la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito?

6. Para el adecuado ejercicio de su labor, ¿cuáles limitaciones y fortalezas considera más relevantes para la ejecución de la ley 8720?

7. Dentro del ejercicio de su profesión, ¿ha encontrado dificultades o carencias de coordinación a nivel interinstitucional e intersectorial?

 **UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**  
**VICERRECTORÍA ACADEMICA**  
Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades  
Sistema de Estudios de Posgrado  
**Maestría en Criminología**

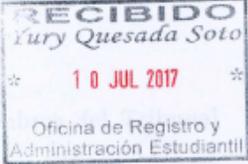
 **UNED**  
4 Aniversario

Aprobado  Aprobado con distinción  Acta No. 01

**Acta Declaratoria de Trabajo Final de Graduación,  
Opción de Proyecto de Investigación**

Sesión del Tribunal Examinador celebrado el 06 del mes de julio del 2017, con el objeto de recibir informe y presentación oral del TFG, de la estudiante

**Harold Paul Miller Guevara**  
Cédula 303590345



Quien se acoge al Reglamento General Estudiantil para optar al posgrado de:

**Maestría Profesional en Criminología**

Están presentes los siguientes miembros del Tribunal Examinador:

1. Juan Luis Giusti Soto, cédula 106600254 por la Directora SEP.
2. Rodrigo Campos Cordero cédula 108560885, por Directora de Escuela
3. Federico Montiel Castillo cédula 108330536, Coordinador (a) Posgrado
4. Gerardo Láscarez Jiménez cédula 103760797, Director del TFG.
5. María de los Ángeles Rojas Espinoza cédula 105120004, Asesora.

La persona coordinadora del posgrado informa que el/la postulante cumple con todos los requisitos del plan de estudios correspondiente, lo cual le otorga el derecho a presentar su exposición.

**Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José**

Después de escuchar la exposición y defensa del tema de proyecto de investigación, Análisis de factores de riesgo que inciden en la violencia social en el distrito de San Francisco de Heredia, y su evaluación, se confiere la calificación de 92.1.

Por tanto, se establece como:

Aprobado

Aprobado con distinción

Reprobado

Además, recomienda:

\_\_\_\_\_

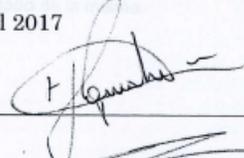
\_\_\_\_\_

Por tanto, y después de la deliberación por parte del Tribunal Examinador, se comunica a la persona postulante, declararle acreedor del posgrado de Maestría en Criminología

Firman haciendo constar la declaratoria las personas miembros del Tribunal Examinador presentes y postulante, el 6 de julio del 2017

1. Juan Luis Giusti Soto

Firma



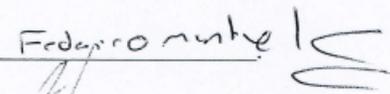
2. Rodrigo Campos Cordero

Firma



3. Federico Montiel Castillo

Firma



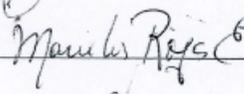
4. Gerardo Láscarez Jiménez

Firma



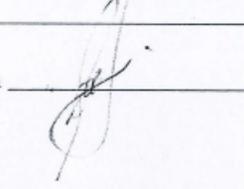
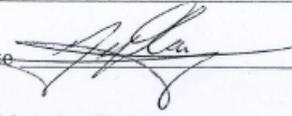
5. María de los Ángeles Rojas Espinoza

Firma



6. Postulante

Firma



C: Oficina de Admisión y Registro  
Sistema de Estudios de Posgrado  
Postulante

**CARTA APROBACIÓN DEL FILÓLOGO**

San José, 07 de junio del 2017

Universidad Estatal a Distancia  
Vicerrectoría Académica  
Sistema de Estudios de Posgrado  
Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades  
Maestría en Criminología

S. D.

De parte del suscrito, deseo informar que leí y corregí el trabajo final de graduación denominado: **"Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José."**, elaborado por el estudiante Harold Miller Guevara, para optar por el grado de Maestría en Criminología.

Corregí el trabajo en aspectos tales como construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como trabajo final de graduación, por cuanto cumple con los requisitos establecidos para tales efectos.

Se suscribe de ustedes cordialmente;



Carlos Manuel Barrantes Ramírez

Filólogo

Carné del Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Arte Número: 16308



UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
MAESTRIA EN CRIMINOLOGIA

---

Fecha: 21 de Julio 2017

Quien suscribe, ha tenido a cargo la Dirección del Trabajo Final de Graduación del estudiante **HAROLD MILLER GUEVARA**.

Con el tema:

***Análisis del cumplimiento de la ley 8720, de la Oficina de Atención a la Víctima durante el año 2015, en el Primer Circuito Judicial de San José***

Una vez concluidas las diferentes etapas, realizadas las correcciones efectuadas por el Tribunal Evaluador, doy por aprobado el mismo, para que se continúe con el proceso.

Atentamente,

Gerardo Lázcars Jiménez

glazcares@gmail.com