

PODER JUDICIAL



Fundamentos Teóricos y Operativos para la Implementación de la Plataforma Integrada de Servicios a Víctimas

Elaborado por

Zarela Villanueva Monge

Marielos Rojas Espinoza

Jeannette Arias Meza

Roger Mata Brenes

Carolina García Mendoza ¹

¹ Apoyo en la primera etapa del Proyecto

Introducción

El acceso a la justicia es un derecho humano fundamental, tal y como reconocen los principales instrumentos internacionales de derechos humanos y todos los marcos constitucionales de la Región. Hacer efectivo este derecho implica la obligación estatal de garantizar la existencia de un sistema judicial libre, independiente y eficaz, al que toda persona, sin ningún tipo de discriminación, pueda acudir para exigir la reparación de sus derechos vulnerados. El acceso efectivo a la justicia requiere además, que las personas conozcan los derechos de los que son titulares y los mecanismos disponibles para exigirlos. Sin embargo, la región se enfrenta a una elevada impunidad que cuestiona fuertemente los pilares del estado de derecho en los que se sustenta la democracia, impunidad que en el caso de la actuación judicial el caso de violencia contra las mujeres se convierte en un patrón casi sistemático y permanente².

La respuesta judicial ágil y efectiva es indispensable para la erradicación de la violencia contra las mujeres. Sin embargo, la mayoría de las mujeres de la Región no confían en el aparato judicial y son muy pocas las que acuden a él para exigir la garantía de su derecho a una vida libre de violencia. La inoperancia del sistema judicial se hace patente en la enorme brecha existente entre la prevalencia de la violencia contra las mujeres, el bajo número de denuncias presentadas y las escasas sentencias judiciales. Por ejemplo en Guatemala, de todas las denuncias recibidas por violencia sexual a lo largo del 2002, sólo el 0,33% llegaron a juicio³. Esto se traduce en una **sistemática impunidad** hacia los delitos de violencia contra las mujeres y la consiguiente desprotección de la víctima.

Los sistemas judiciales de la región presentan importantes **carencias estructurales**: sobresaturación de los juzgados; poca presencia en zonas rurales y pobres; debilidad de los ministerios públicos y de las instancias policiales involucradas en la investigación de los delitos; falta de patrocinio jurídico gratuito; inestabilidad del personal judicial, etc. Hay que añadir además, la percepción generalizada de la población, sobre la corrupción, ineficacia y parcialidad que rodea el aparato estatal.

Estas deficiencias afectan especialmente a las mujeres, a causa de la posición subordinada que ocupan en la sociedad., así como la poca disponibilidad de recursos económicos, la falta de tiempo o libertad de desplazamiento, la dependencia económica del compañero agresor, la presión social o el miedo a agresiones posteriores por la falta de medidas de protección adecuadas, actúan

2 ICDH (2007): Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas, Estados Unidos. [En línea]:

http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1956&ml=1&mlt=system&tmpl=component&Itemid=205

3 CEJA (2004): Evaluación de la reforma procesal penal desde una perspectiva de género, Chile.

como barreras prácticamente infranqueables que inhiben la presentación de denuncias por parte de las mujeres víctimas de violencia⁴.

Aquellas mujeres que valientemente deciden acudir al sistema de justicia, se encuentran generalmente con un sistema insensible a su problemática e incluso hostil. Diversos informes han documentado los múltiples obstáculos que enfrentan las mujeres para acceder al sistema judicial y el trato **revictimizante** que con frecuencia reciben. Así, los retrasos injustificados en la investigación del delito debido a la percepción de estos casos como no prioritarios, la no realización de pruebas claves para lograr la identificación de los responsables, la escasa credibilidad conferida al testimonio de las víctimas, los interrogatorios culpabilizadores, la tendencia a minimizar la gravedad de la agresión y la reticencia a conceder órdenes de protección para alejar al agresor del domicilio común, aparecen como prácticas generalizadas⁵. Todos estos obstáculos no son más que manifestaciones de la principal barrera; la ideología y los prejuicios que naturalizan la violencia contra las mujeres y que se reflejan en la interpretación e implementación discriminatoria que los operadores judiciales a menudo hacen de la legislación.

En muchos países de la Región la violencia doméstica no está tipificada como **delito** y por tanto, no alcanza penas similares a las previstas para otras violaciones de derechos humanos. Actualmente existe consenso en que la criminalización de la violencia contra las mujeres tiene, cuando menos, un importante valor simbólico, ya que con ello se envía un mensaje claro a la sociedad de que esta violencia es un delito que merece sanción. También hay acuerdo generalizado en que la complejidad de la problemática de la violencia de género no puede ser abordada únicamente desde el ámbito penal y que las medidas de sanción al agresor deben ir acompañadas de **medidas civiles** en cuestiones tales como la custodia de los hijos e hijas, la asignación de pensiones alimentarias, la rehabilitación física y psicológica de los daños causados por la violencia o el reparto de bienes, entre otras.

En los últimos años se han creado distintos mecanismos, sociales y estatales, de **vigilancia**, para garantizar la transparencia del sistema de administración de justicia. Por el lado de la sociedad civil cabe mencionar iniciativas como los observatorios de sentencias judiciales, desde los cuales se analizan sentencias emblemáticas emitidas en casos de violencia de género, a fin de evidenciar las

4 CEPAL (2007): Ni una Más. El derecho a vivir una vida libre de violencia en América Latina y el Caribe. [En línea]:
http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=967&ml=1&mlt=system&tmpl=component&Itemid=205

5 ICDH (2007): Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas, Estados Unidos. [En línea]:
http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1956&ml=1&mlt=system&tmpl=component&Itemid=205

fallas del sistema y denunciar violaciones de derechos desde el propio aparato judicial. Por el lado estatal, casi todos los países cuentan actualmente con Defensorías del Pueblo con potestad para recibir quejas contra funcionarios públicos y para investigar acciones u omisiones judiciales que lesionan los derechos de la ciudadanía, entre ellos el derecho a vivir una vida libre de violencia.

Un avance trascendental, resultado del reconocimiento de la violencia contra las mujeres como una violación de derechos humanos, es la **obligación de los Estados de actuar con la diligencia** debida para prevenir, investigar y sancionar todo acto de violencia contra las mujeres, ya sea este perpetrado por un actor estatal o un particular. Además, esta responsabilidad se da no sólo por acción, sino también por omisión: un Estado no sólo es responsable por lo que sus agentes hacen (por ejemplo, golpear o violar a una mujer), sino también por lo que no hacen (por ejemplo, no otorgar una medida de protección a la víctima, no sancionar al agresor, no prevenir estos hechos, etc.). En palabras de la Relatora Especial de la ONU sobre la violencia contra la mujer: “el Estado puede incurrir en complicidad si, de manera sistemática, no brinda protección a un particular que se vea privado de sus derechos humanos por cualquier otra persona”⁶.

En el marco de la XVI Cumbre Judicial iberoamericana, el Poder Judicial costarricense consideró importante impulsar el desarrollo de un proyecto dirigido a fortalecer la confianza de la ciudadanía en el sistema judicial a través de acciones que garanticen el respeto a los derechos de las personas víctimas de violencia de género y violencia sexual. Se tiene como propósito atender sus necesidades y evitar la revictimización.

En este sentido el Poder Judicial costarricense debe constituirse en una Institución de fácil acceso, humanizada, sensibilizada y preocupada por el mejoramiento continuo de los servicios que ofrece, para que su intervención represente un camino efectivo en la restitución de los derechos violentados.

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. 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.

La visión de la Plataforma consiste en que con solo la presencia de la víctima, desplegar todo el apoyo integral, tanto en la parte jurisdiccional, como atención médica, psicológica y los mecanismos de protección.

Asimismo, se procura que de la denuncia de Violencia Doméstica, se deriven otros procesos judiciales como la Pensión Alimentaria, procesos de Familia e inclusive denuncias Penales las cuales son tipificadas conforme a la Ley de Penalización de

6 ACNUDH (1996): Report of the Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences: a framework for model legislation on domestic violence (E/CN.4/1996/53).

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, soporte que debe recibir con la intervención de personal profesional de la Oficina de Atención y Protección de Víctimas y Testigos del Delito.

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, se pretende que las víctimas sean debidamente asesoradas y representadas por los Defensores o Defensoras Públicas en caso de requerirse.

En razón de los objetivos que busca la plataforma, se hace necesario determinar una circunscripción territorial para su implementación. En este sentido, es importante señalar que la Institución dentro de su estructura, cuenta con varios despachos judiciales que han innovado en relación con sus competencias materiales, uniendo la atención de la materia de Violencia Doméstica y Pensiones Alimentarias en un solo despacho judicial, aspecto que se estimó importante tomar en cuenta para aprovechar esa experiencia que en alguna medida sea congruente con lo que busca la Plataforma.

Para el inicio del Plan Piloto se propuso la creación de un despacho nuevo e independiente, que no arrastre ningún circulante de otro Juzgado, con el fin de que permita sobrellevar la evolución del proyecto mostrando el verdadero impacto de la Plataforma Integrada de Servicio de Atención a la Víctima (PISAV).

Dentro de esta plataforma de servicios, se planteo la opción de establecer un Juzgado Integral a Víctimas de violencia de género y sexual, para ofrecer a las víctimas una respuesta rápida e integral.

En este sentido, se proyecta la plataforma de forma que en una sola área convenga un área jurisdiccional en la cual se atiendan las materias de Violencia Doméstica, Pensiones Alimentarias y otra área de apoyo compuesta por Fiscales y Fiscalas, Defensores y Defensoras Públicas, Trabajadoras y Trabajadores Sociales, Psicólogas y Psicólogos e inclusive se ha considerado importante la figura de un o una especialista en medicina con el fin de llevar a cabo de ser necesaria una valoración médica desde el punto de vista de la medicina legal.

Lo anterior con el propósito de que los procesos inicien por medio de una denuncia y que en una audiencia concentrada se obtenga toda la información necesaria para determinar el curso de la misma por la vía material que corresponda, con la aclaración de que si se considera un asunto de índole penal o familia será remitida a la vía correspondiente.

Para hacer efectiva esta Plataforma, fue de fundamental importancia conocer la situación actual de los modelos de atención creados a nivel Internacional y Nacional en las materias de violencia doméstica, pensiones alimentarias, penal y familia, con el fin de tomar esos insumos y adaptarlos a nuestra realidad, replicar las experiencias positivas e introducir medidas correctivas.

El presente documento consta de siete acápite:

1. En el primer capítulo se presenta el marco teórico y legal que sustenta conceptualmente el Modelo de Atención Integral de PISAV.
2. En el segundo capítulo se da a conocer la situación actual de los modelos de atención creados a nivel nacional e internacional en las materias de violencia domestica, pensiones alimentarias, penal y familia.
3. En el tercer capítulo se describe la ubicación del contexto nacional y local (Pavas), así como el análisis de las competencias legales para integrar las materias de penal, violencia domestica, familia y pensiones.
4. En el cuarto capítulo se define del Modelo de Atención Integral, principios rectores, decálogo de derechos, actores y aplicación.
5. El quinto capítulo da a conocer aspectos operativos de la PISAV tal como el Protocolo de atención personas el cual establece el procedimiento para la recepción y trámite de la solicitud de medidas de protección, la denuncia penal y la demanda de pensión alimentaria para el abordaje integral de las personas usuarias cuando requieran los servicios de la PISAV con el fin de brindar una respuesta más ágil, ordenada, eficiente y menos revictimizante.
6. En el sexto capítulo se da a conocer los resultados de las Encuestas de Satisfacción a las personas usuarias en aspectos tales como tiempo de espera, trato recibido e infraestructura,
7. Por último se detallan las conclusiones y recomendaciones emanadas del proceso.

Para la realización de este proceso investigativo se entrevistó a expertos y expertas institucionales y externos⁷, así como funcionarios y funcionarias destacados en el área de Pavas⁸.

Se requirió de una revisión exhaustiva de literatura tanto bibliográfica como electrónica, a nivel internacional, nacional y local, la cual permitió describir cómo en la realidad se ha venido manifestando y abordando el problema; es decir se ahondo en información estadística, políticas, planes, investigaciones académicas, institucionales, organizacionales y locales.

7 VER ANEXO 1

8 Ver Anexo 2: Listado de personas entrevistadas

Así mismo se llevaron a cabo reuniones y talleres para la elaboración de los instrumentos que se utilizarían en la Plataforma (Denuncia Única)⁹.y se aplicaron entrevistas de satisfacción las personas usuarias¹⁰.

9 Ver anexo 3

10 Ver anexo 4

Primer Capítulo

MARCO TEÓRICO Y LEGAL

Victimología: Nociones Básicas y Evolución

La relación entre la víctima del delito y el sistema de justicia penal, es un tema que ha suscitado un amplio interés en los últimos años. Después de varios siglos de invisibilización¹¹, la víctima reaparece, como una preocupación central de la política criminal. Como prueba de este interés podemos citar gran cantidad de trabajos publicados recientemente¹², el abordaje del problema en la agenda de reuniones científicas; los movimientos internacionales que trabajan por los derechos de las víctimas del delito; y muy especialmente las reformas a las diversas legislaciones domésticas, así como la promulgación de instrumentos internacionales, que implementan y desarrollan los derechos de esta parte procesal. De manera que, la investigación de la influencia y participación de la víctima, en la formulación y realización de la política criminal de los Estados, resulta de carácter imperante en la actualidad.

En el estudio del tema victimológico¹³, según Alberto Bovino¹⁴, es preciso tomar en cuenta los siguientes aspectos:

11 "En el derecho continental, la víctima desaparece con el advenimiento de la Inquisición, que desde el siglo XIII hasta el siglo XVIII se impone como modelo hegemónico en el derecho de Europa continental como régimen común para los casos penales." MAIER (Julio), Derecho Procesal Penal T. I. p. 288

12 Algunos estudios y posiciones sobre la victimología: Para **Elías Neumen**: "La Victimología es la ciencia interdisciplinaria que estudia la victimación, sus controles, sus consecuencias y sus remedios." **García Pablos de Molina** manifiesta la amplitud del cuestionario victimológico: "La pareja criminal, relaciones interactivas, aptitud y propensiones de los sujetos para convertirse en víctimas, daños que padece la víctima, mecanismos de reparación, programas de prevención, influencias sociales en el proceso victimizante, comportamiento de la víctima, motivos de la no denuncia, terapia, victimización secundaria." Por su parte **Rodríguez Manzanera** en su libro "Victimología" describe algo similar. **Sangrador** señala la gran contradicción interna (dentro del propio sistema) entre la importancia práctica de la víctima y la ignorancia hacia la misma y sus actitudes y experiencias por los profesionales del sistema jurídico penal.

13 Para Elena Larrauri, son tres las áreas de conocimiento que cobija la victimología: 1) Las encuestas de victimización, información acerca de las víctimas. 2) La posición de la víctima en el proceso penal, sus derechos y 3) La atención asistencial y económica a la víctima, las necesidades de la víctima. ver "Victimología" en: De los Delitos y las Víctimas, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992

14 Bovino Alberto: Conferencia pronunciada en el Primer Congreso de la Asociación de Ciencias Penales de Costa Rica, "Sistemas penales y derechos humanos", en San José, el 31 de mayo de 1997. Publicado en AA.VV., Ed. CONAMAJ, San José, 1997, ps. 199, En : Problemas Del Derecho Procesal Penal Contemporáneo, Editores del Puerto, 1998

- a) Dada la unidad político-criminal entre derecho penal sustantivo y derecho procesal penal, la cuestión de la participación de la víctima en el procedimiento se halla unida indisolublemente al derecho penal en su conjunto¹⁵.
- b) No todas las cuestiones vinculadas con la víctima del delito constituyen objeto de la disciplina denominada victimología, ya que ésta es una disciplina empírica, de corte sociológico, cuyo objeto de estudio se centra en la víctima del delito. Por este motivo, la victimología intenta explicar las causas de la victimización, las relaciones entre autor y víctima y también las relaciones entre víctima y justicia penal¹⁶.

“La victimología entonces, podría ser considerada la contracara de las disciplinas criminológicas que centran su atención sobre el individuo infractor. Si bien es cierto que las conclusiones de la victimología sirven como presupuesto para diseñar una política criminal que atienda los intereses de la víctima, no debemos olvidar que una política criminal orientada a la víctima no es victimología.¹⁷ Un operador político criminal no se transforma en victimólogo cuando influye en decisiones políticas que afectan a la víctima, tampoco se transforma en criminólogo cuando se ocupa de la posición del criminalizado o de la actuación de la justicia penal.”¹⁸

Por lo tanto, la victimología tendrá como objeto de estudio a la víctima, desde un punto de vista físico, psíquico y social, el desarrollo del hecho victimizante como un todo, de manera que, a partir de tal información, sea posible obtener parámetros mediante los cuales las diversas instituciones, tanto públicas como privadas, sean capaces de ejecutar acciones para prevenir la victimización, tratar y atender a las víctimas, sin olvidar su relación con el victimario.

La academia, los criminólogos y en lo que corresponda, los penalistas y operadores del control social penal, deben replantear las bases y las metas de

15 Maier Julio: “ se trata ... de un problema del sistema penal en su conjunto, de los fines que persigue y de las tareas que abarca el Derecho penal, y, por fin, de los medios de realización que para alcanzar esos fines y cumplir esas tareas ponme a su disposición el Derecho procesal penal... se trata de un problema político criminal común, al que debe dar solución el sistema en su conjunto” en: La víctima y el sistema penal, De los Delitos y las Víctimas, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992 pag. 190 ss.

16 Larrauri, Elena: **“Victimología”** en: De los Delitos y las Víctimas, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992, pág. 285

17 Según Ramírez González Rodrigo : “... la victimología se define como una disciplina autónoma, es el campo donde se debe estudiar con una observación más directa a la víctima de la infracción, sea ésta una persona moral o una persona natural, como base del interés en el análisis de los fenómenos criminales” pag. 9, en: “La victimología: Estudio de la víctima del delito, su función en la prevención y control de la criminalidad”, 1993.

18 Conferencia pronunciada en el Primer Congreso de la Asociación de Ciencias Penales de Costa Rica, “Sistemas penales y derechos humanos”, BOVINO (Alberto) op.cit.

las disciplinas, y de las labores profesionales, a la luz de los puntos centrales de la victimología, a saber:

- a) La víctima, sus rasgos peculiares y su marginación-secuestro¹⁹ por el sistema penal.
- b) La vulnerabilidad en razón de la micro-victimización²⁰ y la macro-victimización²¹.
- c) La prevención para disminuir la victimización.
- d) La asistencia a las víctimas y el tratamiento posterior a la victimación.
- e) Relación de la víctima con el delincuente, con la policía, con el juez y con el personal penitenciario, con un enfoque hacia la disminución de la revictimización o victimización secundaria y terciaria.²²

Tradicionalmente la criminología estudió el delito desde el punto de vista del ofensor, dejando de lado las consideraciones respecto de la víctima.²³ La criminología de corte positivista se vio superada por diferentes enfoques académicos que se iniciaron en Europa con Durkheim y que se continuaron en Estados Unidos con el funcionalismo. De manera que los primeros estudios victimológicos tuvieron un carácter claramente positivista: se trató de indagar sobre las causas biológicas, antropológicas y sociales que llevaban a la configuración de la víctima²⁴. El mismo planteamiento que se usó con el delincuente se vuelve a emplear ahora con la otra parte del proceso: la víctima.

19 Secuestro, debido a la expropiación del conflicto por parte del Estado en el ejercicio del ius puniendi.

20 La micro- victimización se entiende como el conjunto de los sujetos pasivos de los delitos que establece el Código Penal de cada país y tal como los interpretan las instituciones jurídicas, incluye los sujetos pasivos de los delitos no convencionales

21 Incluye a las personas, las instituciones y las cosas, por ejemplo, el medio ambiente, que sufren por la estructura social injusta, aunque no esté tipificada en el Código Penal: violaciones masivas a derechos humanos, sistema institucionalizado de discriminación racial, la práctica sistemática de la tortura, las desapariciones, las detenciones y ejecuciones sumarias.

22 Sobre revictimización en el proceso penal, ver Voto de las 10:33 hrs. Del 1º-9-2000 de la Sala 3º C.S.J. Res. 000-01017

23 Larrauri Elena :“La primera cuestión que puede sorprender es la atención a las víctimas después de que estas permanecieron olvidadas tanto tiempo. Este olvido era doble: por un lado, en un plano teórico existía por parte de la criminología una preocupación por entender la etiología del delito y por buscar otros métodos de respuesta al delincuente; estos podían consistir en métodos de tratamiento en el mismo ámbito de la cárcel, o últimamente en la búsqueda de alternativas a la cárcel, pero parece cierto que la criminología, a pesar de su declaración de que el delito es una relación social, había prestado poca atención a las víctimas.” En: “Victimología: Quiénes son las víctimas, Cuáles son sus derechos, Cuáles son sus necesidades? En Víctima y Proceso Penal Costarricense, Antología de Henry Issa El Khoury, pag. 69

24 Ejemplo de ello es la publicación “The Criminal And His Victim: Studies In The Socio-Biology Of Crime” de Hans Von Hentig

Así como en el siglo XIX el positivismo criminológico puso el acento en el delincuente abriendo una discusión antes cerrada en el ámbito penal clásico; el positivismo criminológico del siglo XX puso énfasis en la víctima, reabriendo dicha temática tanto en el ámbito criminológico como en el penal.²⁵

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 cual 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 desamparo como el desamparo efectivo de la víctima, así como también el sentimiento y alienación efectiva 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.

De modo que hay que considerar las diversas tendencias que convergen en la victimología. Por una parte, la que le dio origen, esto es, la positivista; por otra, las nuevas orientaciones criminológicas asentadas en el funcionalismo y la teoría del etiquetamiento, pero también el desarrollo de los estudios sobre seguridad ciudadana y además, el surgimiento del abolicionismo. De ahí la complejidad del tema y la discusión desatada por algunos acerca de si la victimología realmente pertenece a la criminología o es una disciplina aparte.²⁶

Según Elena Larrauri: *“Podemos, por consiguiente, aventurar que lo que se vislumbra en la década de los ochenta es el resurgir de una (nueva) victimología que se diferencia de la anterior, fundamentalmente, en su preocupación por las necesidades y derechos de la víctima y en su sensibilidad por no contraponer los derechos de la víctima a los derechos del delincuente.”*²⁷

De manera que, la evolución del derecho penal se caracteriza por el desplazamiento de la atención desde la víctima²⁸ hacia el autor del delito.

25 Según Gerardo Landrove: “La victimología se ha ido convirtiendo, sin pausa, en uno de los principales polos de desarrollo de la especulación criminológica.” en : “La moderna victimología” Valencia, Edita Tirant Lo Blanch 1998

26 En tal sentido Raymond Gassin, buscando una fórmula intermedia, cuando hace una descripción de las escuelas criminológicas, habla de la criminología victimológica.

27 Larrauri, Elena: “**Victimología**” en: De los Delitos y las Víctimas, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992, pág71

28 Maier Julio: “ No se puede decir... que la víctima esté por primera vez en un plano sobresaliente de la reflexión penal. Estuvo allí en sus comienzos, cuando reinaba la composición, como forma común de solución de los conflictos sociales, y el sistema acusatorio privado, como forma principal de la persecución penal.. la víctima fue desalojada de ese pedestal, abruptamente, por la

*“Progresivamente, a medida que el Estado fue haciéndose cargo de la administración de justicia, el delincuente fue transformándose en el personaje central de los estrados judiciales, relegando a la víctima a una posición subalterna, hasta llegar a ser casi totalmente olvidada después.”*²⁹

Vemos, entonces, que la víctima sufre un despojo por parte del sistema penal, la expropia de su calidad de afectada por el delito, invistiendo de tal a la comunidad³⁰. De manera que, el sistema penal sustituye a la víctima real y concreta por una víctima simbólica y abstracta: la comunidad.³¹

La decisión por la persecución de oficio de los delitos implica que ésta es promovida por órganos del Estado. El interés público ante la gravedad del hecho y el temor a la venganza privada justificaron históricamente esta intervención. La consideración del hecho punible como hecho que presenta algo más que el daño concreto ocasionado a la víctima, justifica la decisión de castigar y la necesidad de que sea un órgano estatal quien lleve adelante la persecución penal. Un conflicto entre particulares se redefine como conflicto entre autor del hecho y sociedad o, entre el autor del hecho y el Estado. De este modo se expropia el conflicto que pertenece a la víctima.³²

Posteriormente vemos que a pesar de que el movimiento reformador de la Ilustración significó una transformación del derecho penal y procesal penal, éste mantuvo, los principios materiales de la Inquisición.³³ Sin embargo, a partir de este

Inquisición, que expropió todas sus facultades, al crear la persecución penal pública, desplazando por completo la eficacia de su voluntad en el enjuiciamiento penal, y al transformar todo el sistema penal en un instrumento del control estatal directo sobre los súbditos; ya no importaba aquí el daño real producido, en el sentido de la restitución del mundo al statu quo ante, o, cuando menos, la compensación del daño sufrido; aparecía la pena estatal como mecanismo de control de los súbditos por el poder político central, como instrumento de coacción... en manos del Estado”. En: La Víctima Y El Sistema Penal. Pag. 185 y ss. Op.cit.

29 Rodríguez Manzanera Luis: *Victimología.: Estudio de la víctima* México, Editorial Porrúa S.A 2ª ed. 1989

30 Sobre la postura aun imperante sobre la expropiación del conflicto a las partes, ver Voto de las 10:45 hrs. Del 11-7-2003 de la Sala 3º C.S.J. Res. 2003-00585

31“La posición que ocupa actualmente la víctima en el proceso penal no es la misma que ella tenía con anterioridad a la instauración del sistema de persecución penal pública. En el ámbito europeo continental, el derecho de los pueblos germánicos organizaba un derecho penal fundado en un sistema de acción privada y en la composición .” Bovino, Alberto: Conferencia pronunciada en el Primer Congreso de la Asociación de Ciencias Penales de Costa Rica, **“Sistemas penales y derechos humanos”**, en: Problemas Del Derecho Procesal Penal Contemporáneo San José, el 31 de mayo de 1997.

32 Christie Niels: “Los conflictos como pertenencia” en : De los Delitos y de las Víctimas Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992

33 Sobre la expropiación del conflicto a las partes, son interesantes las observaciones que emite **Niels Christie** cuando señala: “ Así , en un moderno juicio penal dos cosas importantes han sucedido. Primero, las partes están siendo representadas. En segundo lugar, la parte que es

momento histórico la víctima comienza a tener un mayor grado de participación en el procedimiento. El actor civil, el querellante en los delitos de acción pública, y el querellante en los delitos de acción privada constituyen, en este sentido, mecanismos tradicionales que posibilitan la participación de la víctima en el procedimiento penal. No obstante, estos mecanismos tradicionales, no parecen haber resultado suficientes para satisfacer los intereses de la víctima. Por otra parte, la crisis de legitimación que padece actualmente la justicia penal y, mas especialmente, la pena estatal³⁴ ha contribuido a generar la necesidad de nuevas transformaciones para solucionar estos problemas.

Como consecuencia de esta situación el derecho penal nacional y extranjero ha sufrido transformaciones sustanciales que significan el ingreso de los intereses de la víctima a través de diversos mecanismos jurídicos, los cuales representan la adopción de criterios contrarios a los que informan el derecho penal propio de los Estados Modernos.³⁵ Algunos de estos mecanismos novedosos son: la reparación del daño, mayores derechos de participación formal de la víctima en el procedimiento penal y derechos reconocidos a la víctima independientemente de su intervención formal en el procedimiento. En este sentido, se puede afirmar que el Código Procesal Penal de Costa Rica representa , en el marco de América

representada por el Estado, denominada víctima, es representada de tal modo que, para la mayoría de los procedimientos , es empujada completamente fuera del escenario, y reducida a ser la mera desencadenante del asunto. La víctima es una especie de perdedora por partida doble, primero, frente al delincuente, y segundo- y a menudo de una manera más brutal- al serle denegado el derecho a la plena participación en lo que podría haber sido uno de los encuentros rituales más importantes de su vida. La víctima ha perdido su caso en manos del Estado... (siendo los) ladrones profesionales los abogados, que son particularmente buenos robando conflictos. Están entrenados para ello.” En: Los Conflictos como Pertenencia en : De los Delitos y de las Víctimas. Pag. 162 y 163 ibid.

34 Sobre la pérdida de legitimación de la pena privativa de libertad, ver: BELOF (Mary): Teorías de la pena: la justificación imposible. ZAFFARONI (Eugenio Raúl): Sentido y Justificación de la Pena. MAPELLI CAFFARENA (Borja): Ejecución y Proceso Penal. MAPELLI CAFFARENA (Borja): El Sistema Penitenciario, Los Derechos Humanos y la Jurisprudencia Constitucional.MANZANOS BILBAO (César): Reproducción de lo Carcelario: El Caso de las Ideologías Resocializadoras.SANDOVAL HUERTAS (Emiro): La Pena Privativa de la Libertad en Colombia y en Alemania Federal.

35 Esser Albin Ejemplo de ello es la referencia que hace este autor a la legislación alemana, estableciendo lo siguiente: “...en los últimos años se ha producido, satisfactoriamente, un cambio: el restringido rol del ofendido es percibido, cada vez más, sobre todo bajo el efecto de la creciente importancia de la victimología, como insatisfactorio. Recientemente, el legislador, mediante la “Primera Ley para el Mejoramiento de la Situación del Ofendido en el Procedimiento Penal” (Ley de Protección a la Víctima) Ley del 18 de diciembre de 1986, ha intentado tomar en cuenta esta exigencia de reforma. Si bien este paso ya es criticado por insuficiente, constituye, de todos modos, una señal para ulteriores leyes de protección, que, esperamos, no tardarán en sucederse.” Ver: “Acerca del Renacimiento de la Víctima en el Procedimiento Penal en: De los Delitos y de las Víctimas”, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992. Pag. 18

Latina, una de las legislaciones procesales que contiene mayor cantidad de disposiciones que reconocen nuevos derechos a la víctima.³⁶

Según Hans Joachim Hirsch³⁷:

“ La protección de la víctima y la compensación autor-víctima están actualmente en el centro de la discusión político criminal, en todo el mundo. Durante la euforia de la resocialización, en los años sesenta y comienzos de los setenta, la atención estaba fijada, exclusivamente en el autor, mientras que ahora se dirige la mirada al ofendido de un modo no menos comprometido. Se anuncia el redescubrimiento de la víctima del delito. Este se ha convertido en el nuevo tema de moda . el cambio del centro de atención trae a la memoria las observaciones del fallecido criminalista milanés Pietro Nuvolone, acerca de que vivimos el desarrollo de la política criminal como un “cierto movimiento pendular pasante, en una curva senoidal”. La corriente orientada a la víctima habla de la necesidad de mejorar los intereses de protección de ésta. El punto de partida estaba conformado por la aspiración de que nuevamente se tome en cuenta la necesidad de justicia de la víctima, que había sido desatendida por la política criminal, solamente dirigida a la resocialización del autor. Se trata de este modo, de un contragolpe contra la política criminal de aquella época. Particularmente , se trata del reclamo de que se mejoren las posibilidades del ofendido de obligar a la realización del proceso penal y, también, de su participación activa en él.”

Para Elena Larrauri ³⁸ el surgimiento de la nueva victimología³⁹ obedece a las siguientes razones:

- a) La justificación de una política de “ley y orden”.
- b) Mayor rentabilidad política de satisfacer a las víctimas que a los delincuentes.
- c) La necesidad de establecer un contrapeso a la criminología crítica, que con sus análisis deterministas sociales, parecía eximir implícitamente al delincuente de toda responsabilidad.
- d) El ímpetu del movimiento feminista, señalando el alto grado de victimización sufrido por las mujeres y

36 Bovino, Alberto: Conferencia pronunciada en el Primer Congreso de la Asociación de Ciencias Penales de Costa Rica, “**Sistemas penales y derechos humanos**”, en : Problemas Del Derecho Procesal Penal Contemporáneo San José, el 31 de mayo de 1997.

37 Hirsch Hans Joachim. Derecho Penal Material y Reparación del Daño. En: De los Delitos y de las Víctimas, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992 pag. 56

38 Larrauri Elena: Victimología en De los Delitos y las Víctimas, op.cit.pag. 280

39 Esta preocupación por la víctimas ha dado lugar al surgimiento de diversas organizaciones como la NOVA (1979) en EEUU , la NAVSS (1979) en Inglaterra, la Weiser Ring en Alemania, etc. En España la Asociación de Víctimas del Terrorismo. Los une como factor común su preocupación por las víctimas y atender sus necesidades , así como la exigencia de cambios a nivel penal y procesal penal.

- e) El surgimiento e impacto de las encuestas de victimización que demostraron la extensión del delito y su concentración en los estratos más vulnerables de la población.⁴⁰

La nueva victimología 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.⁴¹

La moderna Victimología pide que los teóricos y los legisladores reestructuren los controles sociales teniendo principalmente en cuenta las consecuencias victimizantes que se producen como efecto directo de los delitos en los sujetos pasivos, sus posibles remedios inmediatos, y mirando hacia el futuro, la disminución de los delitos sin olvidar la responsabilidad penal del autor del delito, así como la corresponsabilidad de la víctima, y la influencia del espacio social, tal como se considera en la moderna ciencia penal y criminológica.⁴²

Protección de los Derechos Humanos de las Víctimas de Delitos y Transformación De Las Legislaciones Domésticas: El Caso De Costa Rica

Víctimas del Delito y Derechos Humanos: Instrumentos Internacionales

A pesar del gran avance durante las últimas dos décadas en lo que a participación y asistencia a víctimas de delitos se ha logrado a nivel mundial y nacional, aun queda un gran camino por recorrer. Lejos de continuar con una actitud que intente relegar a la víctima, los operadores del sistema –jueces, fiscales, defensores, policías, auxiliares- debemos plantearnos la importancia que ésta ocupa dentro de la averiguación de la verdad material como fuente de prueba, sin que ello

40 Larrauri, op cit. Pag. 285 victimología

41 El Consejo de Europa subraya la necesidad de buscar y encontrar sustitutivos a la privación de libertad para todos los delincuentes, y especialmente para los relacionados con el abuso y tráfico de droga y con los jóvenes infractores.

42 Eugenio Zaffaroni en Los Derechos Humanos y Sistemas Penales de América Latina, informe Final, Buenos Aires, 1985

signifique de modo alguno instrumentalizarla⁴³; de nuestra obligación legal de hacer efectivos sus derechos y del compromiso ético que asumimos desde nuestros puestos para contribuir a la solución del problema social que se nos plantea con cada investigación penal.⁴⁴ Ello nos dará como resultado la posibilidad de un proceso más humano, logrando ver más allá del expediente, y proveer a la víctima no sólo de justicia pronta y cumplida, sino también de alivio a su sufrimiento en un momento de especial vulnerabilidad. Con adecuada capacitación y sensibilización en el abordaje de la víctima, es posible minimizar su revictimización o victimización secundaria, por supuesto, en la medida en que nos visualicemos como agentes de cambio, como sujetos estratégicamente ubicados dentro de la estructura procesal.

Si bien es cierto, dentro del término “víctima” podemos englobar a cualquier persona que sufre las consecuencias de un hecho dañoso, proveniente de la conducta de otro ser humano, o de la naturaleza misma, o incluso de las relaciones entre clases sociales; desde el punto de vista jurídico penal, debemos limitar este concepto, de manera que se referirá única y exclusivamente a la persona física o jurídica que sufre un perjuicio o daño como consecuencia de un hecho delictuoso.⁴⁵

Las Naciones Unidas en su declaración de 1985, resolución 40/34 estableció que por víctimas se debían entender a las personas que, individual o colectivamente hayan sufrido daños, 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 de un país.

Además, indicó que podrá considerarse víctima a una persona independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador. Dispuso también que en la expresión víctima se incluye a los familiares o personas a su cargo que tengan relación inmediata con la víctima

43 Al respecto nuestra jurisprudencia ha señalado: “Se comprende el deseo del Tribunal...para lograr el descubrimiento de la verdad, pero este fin debe ser alcanzado respetando los derechos de la víctima al igual que se respetan los derechos y garantías del acusado, víctima que debe ser considerada, incluso en la dimensión de su dolor para evocar lo sucedido, lo que en modo alguno significa permitir reticencias infundadas y mentiras, sólo que debe comprenderse su entera situación y procurar darle un manejo adecuado.” Voto de las 10:45 hrs del 11-7-2003 Sala 3° C.S.J. Res. 2003-00585

44 El artículo 7 del Código Procesal Penal Costarricense establece: “**Solución del conflicto.** Los tribunales deberán resolver el conflicto surgido a consecuencia del hecho, de conformidad con los principios contenidos en las leyes, en procura de contribuir a restaurar la armonía social entre sus protagonistas.”

45 Cuando se trata de una persona física, quien padece la violencia que se genera en el comportamiento del ofensor, ésta sufre física, psicológica y socialmente a consecuencia de dicha agresión, produciéndose una disminución del sentimiento de seguridad individual y colectivo, porque el delito afecta profundamente no sólo a la víctima, sino también a su familia y a su comunidad.

directa y a las que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.⁴⁶

Cada vez se avanza en la comprensión de que la víctima no es un obstáculo para la investigación; sino más bien una de sus principales fuentes de información. Por ello, los operadores del sistema penal deben abordarla para determinar cuáles son sus intereses y necesidades, lo que les permitirá mayores elementos de juicio en la toma de sus decisiones respecto al ejercicio de la acción penal pública.

En razón de lo anterior, la víctima también ha sido objeto de diversos instrumentos jurídicos internacionales, que buscan reconocer sus derechos, conformando un bloque de tutela jurídica efectiva que se plasma en una participación importante en la investigación, acceso a la jurisdicción, derecho de defensa y representación; y en la efectividad de las resoluciones jurisdiccionales. Son instrumentos que buscan desarrollar lo mejor posible los derechos humanos de las víctimas de delitos, más allá del reclamo de la mera responsabilidad civil derivada del hecho punible.⁴⁷

De ahí que, la política criminal oficial de un Estado democrático⁴⁸ y pluralista, tiene por misión no solamente, ni principalmente, infligir al delinciente una sanción adecuada al principio de proporcionalidad y que permita restablecer el orden jurídico violado, sino también y ante todo lograr que la víctima reciba seguridad del ordenamiento jurídico, asistencia desde campos interdisciplinarios e interinstitucionales, reparación de los perjuicios que ha sufrido, recuperación de su integridad; todo lo cual procede de una nueva exigencia social y humana: hoy, el ser víctima no se considera un hecho individual, sino un problema de política social, un problema de *derechos fundamentales*.

46 Esta definición lato sensu dada por las Naciones Unidas es sumamente importante ya que su amplitud permite definir como víctima a una persona a través de los diferentes estadios del proceso, incluso antes de iniciarse el mismo.

47 Conejo Milena: "Cómo enfrenta el sistema de justicia penal costarricense la tutela de los derechos de las víctimas de delitos" artículo que tomó como base el Módulo elaborado con el Programa de Cooperación PNUD- Escuela Judicial, con participación de los docentes nacionales: Carlos Ma. Jiménez, Mayra Campos, Alberto Alpizar, Fernando Cubero, Teresita Rodríguez y Milena Conejo, así como el consultor español: Francisco de Jorge Mesas.

48 La Constitución Política le da una posición topológica privilegiada al carácter democrático del Estado costarricense al señalar en el artículo primero que "Costa Rica es una República democrática, libre e independiente." Esta circunstancia implica que al optarse por este orden político, la democracia inexorablemente debe "bañar" a todo el ordenamiento jurídico, de manera que se somete el poder al derecho. Así mismo los órganos jurisdiccionales deben reestablecer la normal convivencia mediante reglas democráticas y contar con condiciones democráticas en la interpretación del conflicto y las normas aplicables al caso concreto. La democracia es la concepción de un determinado modo de vida en donde el ser humano constituye el centro de todo el sistema de organización social, de manera que el sistema democrático tiene como fin último la felicidad del ser humano, de ahí que la interpretación de todas las leyes debe realizarse en respeto a sus derechos por ser persona, siempre aplicando como principios rectores el principio pro homine, pro libertate y derivados de estos los principios de dignidad humana y proporcionalidad.

Desde el primer Simposio Internacional de Victimología, celebrado en Jerusalem en 1973 se redescubrió que la víctima del delito debe ser la primera beneficiaria de la sanción impuesta al condenado. Los cuatro simposios siguientes⁴⁹ continuaron estudiando el tema y formularon, este derecho elemental de la víctima que debe constituir una base para remodelar radicalmente el derecho penal, el derecho procesal y el sistema penitenciario, más de acuerdo con la dignidad del sujeto pasivo del delito, sin olvidar que el delincuente también es víctima del sistema de control social.

Dentro de los diversos instrumentos internacionales que tutelan derechos de las víctimas de delitos, y que han sido el norte para la implementación y desarrollo de las legislaciones domésticas de estados democráticos a nivel mundial, podemos citar las siguientes:

Reglas Mínimas de las Naciones Unidas Para La Administración De La Justicia Penal

("Reglas de Mallorca")⁵⁰

La elaboración de este documento tuvo como base los derechos fundamentales contenidos la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales así como en otros documentos internacionales; con el fin de que los mismos tuviesen una realización efectiva mediante la formulación de reglas más concretas.

Busca armonizar las exigencias de una justicia Penal eficaz con el respeto efectivo de las garantías de las personas cuyos derechos se ven afectados por el proceso penal.

Lo concerniente a víctimas de delitos, se encuentra regulado principalmente en el apartado H) compuesto por los artículos 40 a 43, los cuales establecen lo siguiente: "Durante la instrucción se debe procurar a la víctima y a los perjudicados por el delito, la ayuda que necesiten. Así mismo que los Estados deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar un trato humano y digno a las víctimas y perjudicados, los cuales tendrán derecho a ser oídos, a ser asistidos por abogado, lo cual en casos graves podrá ser de oficio. Igualmente, se recomienda a los Estados la creación de fondos para la reparación a los perjudicados o víctimas del delito. Así como, la adopción de medidas que permitan

49 Boston 1976, Munster 1979, Tokio 1982, Zagreb 1985

50 La Comisión que de expertos reunida en Palma de Mallorca, durante los días 23, 24 y 25 de noviembre de 1990; 3, 4 y 5 de mayo de 1991; 5, 6, 7 y 8 de setiembre de 1991 y 14, 15 y 16 de febrero de 1992

una mejor defensa de los derechos de las víctimas y de los perjudicados en el proceso penal".⁵¹

Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes⁵²

Este instrumento establece que el reconocimiento de los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos es la base de la libertad, la justicia y la paz mundial, así mismo, reconoce que tales derechos emanan de la dignidad inherente de la persona humana.⁵³

Esta convención dirige su normativa hacia la protección de las víctimas de tortura, tratos crueles o degradantes, son especialmente relevantes para el presente tema el artículo 4:1. que señala que todo Estado Parte velará por que todos los actos de tortura constituyan delitos conforme a su legislación penal. Lo mismo se aplicará a toda tentativa de cometer tortura y a todo acto de cualquier persona que constituya complicidad o participación en la tortura. Y así mismo el artículo 14:1. el cual indica que todo Estado Parte velará por que su legislación garantice a la víctima de un acto de tortura la reparación y el derecho a una indemnización justa y adecuada, incluidos los medios para su rehabilitación lo más completa posible. En caso de muerte de la víctima como resultado de un acto de tortura, las personas a su cargo tendrán derecho a indemnización.

Convención Interamericana Para La Eliminación De Todas Las Formas De Discriminación Contra Las Personas Con Discapacidad⁵⁴

Establece que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas; y que estos derechos, incluido el de no verse sometidos a discriminación fundamentada en la discapacidad, dimanen de la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser

51 Art. 1º: 2: Las legislaciones nacionales reglamentarán en qué medida la persecución penal dependerá de instancia privada y se otorgarán funciones de acusación a los particulares. En este último caso, el Estado pondrá a disposición, por lo menos de la víctima, los medios necesarios para el ejercicio de este derecho.

52 A.G. res. 39/46, anexo, 39 U.N.GAOR Supp. (No. 51) p. 197, ONU Doc. A/39/51 (1984), entrada en vigor 26 de junio de 1987.

53 Respecto de los fundamentos normativos de esta Convención, se establece en su preámbulo, lo siguiente: Considerando la obligación que incumbe a los Estados en virtud de la Carta, en particular del Artículo 55, de promover el respeto universal y la observancia de los derechos humanos y las libertades fundamentales, Teniendo en cuenta el artículo 5 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y el artículo 7 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que proclaman que nadie será sometido a tortura ni a tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, Teniendo en cuenta asimismo la Declaración sobre la Protección de Todas las Personas contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, aprobada por la Asamblea General el 9 de diciembre de 1975, se promulga esta Convención.

54 Aprobada en Ciudad de Guatemala, Guatemala, el 6 de junio de 1999, en el vigésimo noveno periodo ordinario de sesiones de la Asamblea General. Depósito de ratificación por la República de Costa Rica el 8 de febrero de 2000 en la Secretaría General de la OEA

humano; toma sus fundamentos de la Carta de la Organización de los Estados Americanos, que en su artículo 3, inciso j) establece como principio que «la justicia y la seguridad sociales son bases de una paz duradera»,⁵⁵ ; y tiene como objetivo, según su artículo 2, la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, así como propiciar su plena integración en la sociedad⁵⁶

Declaración Sobre Los Principios Fundamentales De Justicia Para Las Víctimas De Delitos Y Del Abuso De Poder. Resolución 40-34 De La Asamblea General De Las Naciones Unidas De 1985

Esta declaración es uno de los principales instrumentos internacionales que desarrolla los derechos de las víctimas de delitos. De los aspectos que sobresalen es lo referente a la reparación, siendo que su artículo IV establece que debe reconocérsele a la víctima su derecho a obtener reparación por las siguientes pérdidas, daños o lesiones: pérdida de la vida, impedimento en la salud, dolor y sufrimiento tanto físicos como mentales, pérdida de la libertad, pérdida de ingresos, incapacidad laboral o de subsistencia, pérdida o daño a la propiedad o la imposibilidad del uso de la misma. También se deberá resarcir por daños especiales tales como gastos incurridos por la víctima como resultado del delito sufrido (gastos médicos, legales, de transporte, funerarios y de entierro. Así mismo otros daños no materiales, tales como la pérdida de la reputación.

55 Como base de la presente Convención, se tuvo presente los siguientes instrumentos internacionales: Convenio sobre la Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Invalidas de la O.I.T. (Convenio 159); la Declaración de los Derechos del Retrasado Mental (AG.26/2856, del 20 de diciembre de 1971); la Declaración de los Derechos de los Impedidos de las N.U.(Res. N° 3447 del 9-12- 1975); el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, aprobado por la Asamblea General O.N.U. (Res. 37/52, del 3-12- 1982); el Protocolo Adicional de la Convención Americana sobre D.H. en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales «Protocolo de San Salvador» (1988); los Principios para la Protección de los Enfermos Mentales y para el Mejoramiento de la Atención de la Salud Mental (AG.46/119, del 17-12-1991); la Declaración de Caracas de la O.P.S.; la Res.sobre la Situación de las Personas con Discapacidad en el Continente Americano (AGIRES. 1249 (XXIII-O/93); las Normas Uniformes sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (AG.48/96, del 20-12-1993); la Declaración de Managua, de 12 1993; la Declaración de Viena y Programa de Acción aprobados por la Conferencia Mundial de las N.U. sobre D.H.(157/93); la Res. sobre la Situación de los Discapacitados en el Continente Americano (AGIRES. 1356 (XXV-O/95); y el Compromiso de Panamá con las Personas con Discapacidad en el Continente Americano res. AGIRES. 1369 (XXVI-O/96).

56 En su Art.1:2 establece que: a. El término «discriminación contra las personas con discapacidad» significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

Por su parte, el artículo VI. señala que se debe prestar también a la víctima (descendientes familiares) la asistencia material y social necesaria, incluyendo ayuda médica y psiquiátrica, servicios de emergencia para desórdenes emocionales, servicios legales. Estos servicios implican que se brinde un entrenamiento especial a la policía, al personal médico y de hospitales, y al personal de la administración de justicia para que den entrada a las víctimas en el proceso siempre que convenga con el fin de que las víctimas estén informadas y puedan recibir también la asistencia oportuna.⁵⁷

La declaración también contiene un llamado a los Estados a tomar una serie de medidas:

- a) En el ámbito policial, debido a que es la primera instancia a la cual la víctima recurre, de ahí su extrema importancia tanto para ella como para la policía que necesita su colaboración. De manera que pueda hacer efectivo su derecho a recibir información de todos los servicios asistenciales o jurídicos existentes, así como derecho a una protección y ayuda inmediata.
- b) A nivel procesal para evitar la victimización secundaria producida por el escaso tacto del sistema penal, se deben implementar medidas como: salas separadas, posibilidad de declarar por video, resarcimiento de los gastos ocasionados, protección de la vida privada en el interrogatorio y protección de la integridad física, y
- c) A nivel procesal para incrementar la participación de la víctima en el proceso: derecho a estar informada/o del proceso (de su resolución, de las incidencias que puedan afectarle), asistencia letrada gratuita⁵⁸, y mayor participación en la resolución del proceso mediante el “Victim Impact Statement” y el “Victim Statement Opinión”⁵⁹.

Convenio Europeo Sobre Indemnización A Las Víctimas De Delitos Violentos. Consejo De Europa, 1983

El Consejo de Europa en 1985 señaló que las necesidades y los intereses de la víctima deberían tomarse más en consideración en todas las fases del proceso y de la justicia penal. Considera que por razones de equidad y solidaridad social, es necesario ocuparse de la situación de las víctimas de delitos intencionales de

57 En Estados Unidos se acude con frecuencia a la reparación en el sentido de compensación ofrecida a la Víctima por el propio delincuente, principalmente en los casos de Diversión antes del proceso.

58 Art. 426 CPP: Instancia al Ministerio Público. La víctima o cualquier damnificado por el hecho, cuando interponga los recursos que sean pertinentes. Cuando el Ministerio Público no presente la impugnación, explicará por escrito, dirigido al solicitante, la razón de su proceder.

59 En nuestro país la víctima puede ejercer este derecho mediante el art. 358 C.P.P., de manera que puede exponer sobre los hechos en la clausura del debate

violencia que han sufrido lesiones corporales o daños en su salud o de las personas que estaban a cargo de víctimas fallecidas como consecuencia de tales delitos. Establece que es necesario instaurar o desarrollar regímenes de indemnización de las víctimas por parte del Estado en cuyo territorio se hubieren cometido tales delitos, sobre todo cuando el autor del delito no ha sido identificado o carece de recursos, en razón de lo cual establece reglas básicas para su aplicación.

Señala que cuando la indemnización no pueda ser asumida plenamente por otras fuentes, el Estado contribuirá a indemnizar a los que han sufrido graves lesiones corporales o daños en su salud como consecuencia directa de un delito intencional de violencia y a las personas a cargo del fallecido como consecuencia de delito de esa clase. Además que la indemnización cubrirá como mínimo, según los casos, los elementos siguientes del perjuicio, como pérdida de ingresos, gastos médicos y de hospitalización, gastos funerarios y, cuando se trate de personas a cargo, pérdida de alimentos.

Indica que se podrá reducir o suprimir la indemnización habida cuenta de la situación financiera del solicitante. Se podrá reducir o suprimir la indemnización por motivos del comportamiento de la víctima o del solicitante antes o después del delito, o durante su perpetración, o en relación con el daño causado. También se podrá reducir o suprimir la indemnización si la víctima o el solicitante tuvieron participación en la delincuencia organizada o pertenecieran a una organización que perpetre delitos de violencia.⁶⁰ Asimismo se podrá reducir o suprimir la indemnización en el caso en que la totalidad o parte de una indemnización fuera contraria al sentido de la justicia o al orden público.

Declaración Universal de los Derechos Humanos⁶¹

Establece que: “Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal.” Reafirma el principio de igualdad ante la ley y específicamente para recibir igual protección de ella. Por su parte el artículo 8 de esta Declaración señala que “Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los Tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley”.

60 Estos motivos de supresión de la indemnización obedecen al criterio de “innocent victim” (víctima inocente) que se aplica en el derecho anglosajón.

61 A.G. Res. 217 A (III), ONU Doc. A/810 p.71, 1948

Convención Americana de los Derechos y Deberes del Hombre⁶²

De relevancia en esta Convención son: el Art. XVIII. Derecho a la Justicia, el cual establece que toda persona puede ocurrir a los tribunales para hacer valer sus derechos. Así mismo debe disponer de un procedimiento sencillo y breve por el cual la justicia lo ampare contra actos de la autoridad que violen, en perjuicio suyo, alguno de los derechos fundamentales consagrados constitucionalmente. Por su parte el Art. XXIV consagra el derecho de petición, señalando que toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquier autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.

Convención Americana sobre Derechos Humanos⁶³

Como parte de esta Convención, podemos aplicar al tema de protección a la víctima, entre otros, el artículo ocho, el cual contempla diversas garantías judiciales, entre ellas que toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable. En cuanto a protección judicial se establece que toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales.

Corte Penal Internacional (Estatutos De Roma)⁶⁴

Según el preámbulo de estos estatutos se establece que la base de ellos radica en que durante el siglo XX "...millones de niños, mujeres y hombres han sido víctimas de atrocidades que desafían la imaginación y conmueven profundamente la conciencia de la humanidad..." y así mismo que se reconoce que esos graves crímenes constituyen una amenaza para la paz, la seguridad y el bienestar de la humanidad. Se afirma que los crímenes más graves de trascendencia para la comunidad internacional en su conjunto no deben quedar sin castigo y que, a tal fin, hay que adoptar medidas en el plano nacional e intensificar la cooperación internacional para asegurar que sean efectivamente sometidos a la acción de la justicia; razón por la cual se establece una Corte Penal Internacional de carácter permanente, independiente y vinculada con el sistema de las Naciones Unidas que tenga competencia sobre los crímenes más graves de trascendencia para la comunidad internacional en su conjunto y complementaria de las jurisdicciones penales nacionales.

62 OAS Res. XXX, aprobada en la 9º Conferencia Internacional Americana (1948)

63 Entrada en vigor el 18 de julio de 1978

64 Fecha de suscripción 07-10- 1998, Ley No. 8083 del 30-01- 2001, Decreto 29525 fecha de ejecútese 23/05/01, Aprobado el 17-7-1998 por la Conferencia Diplomática de Plenipotenciarios de las Naciones Unidas sobre el establecimiento de una corte penal internacional.

La competencia de dicha Corte se limitará a los crímenes más graves de trascendencia para la comunidad internacional en su conjunto. La Corte tendrá competencia respecto de los siguientes crímenes: genocidio; crímenes de lesa humanidad⁶⁵; crímenes de guerra y el crimen de agresión.

En el artículo 68, incisos del 1 al 5, de los estatutos, se establece lo correspondiente a la protección de las víctimas y los testigos y su participación en las actuaciones de la Corte.

Plantea en este apartado, que la Corte adoptará las medidas adecuadas para proteger la seguridad, el bienestar físico y psicológico, la dignidad y la vida privada de las víctimas y los testigos. Con este fin, la Corte tendrá en cuenta todos los factores pertinentes, incluidos la edad, el género, definido en el párrafo 3 del artículo 2, y la salud, así como la índole del crimen, en particular cuando éste entrañe violencia sexual o por razones de género, o violencia contra niños. En especial, el Fiscal adoptará estas medidas en el curso de la investigación y el enjuiciamiento de tales crímenes.⁶⁶

Como excepción al principio del carácter público de las audiencias establecidas en el artículo 67, las Salas de la Corte podrán, a fin de proteger⁶⁷ a las víctimas y los testigos o a un acusado, decretar que una parte del juicio se celebre a puerta cerrada o permitir la presentación de pruebas por medios electrónicos u otros medios especiales. En particular, se aplicarán estas medidas en el caso de una víctima de agresión sexual o de un menor de edad que sea víctima o testigo, salvo decisión en contrario adoptada por la Corte atendiendo a todas las circunstancias, especialmente la opinión de la víctima o el testigo.

La Corte permitirá, en las fases del juicio que considere conveniente, que se presenten y tengan en cuenta las opiniones y observaciones de las víctimas si se vieren afectados sus intereses personales y de una manera que no redunde en detrimento de los derechos del acusado o de un juicio justo e imparcial ni sea incompatible con éstos. Los representantes legales de las víctimas podrán presentar dichas opiniones y observaciones cuando la Corte lo considere conveniente y de conformidad con las Reglas de Procedimiento y Prueba. Así mismo, cuando la divulgación de pruebas o información de conformidad con el

65 A los efectos del presente Estatuto, se entenderá por "crimen de lesa humanidad" cualquiera de los actos siguientes cuando se cometa como parte de un ataque generalizado o sistemático contra una población civil y con conocimiento de dicho ataque: Asesinato; Exterminio; Esclavitud; Deportación o traslado forzoso de población; Encarcelación u otra privación grave de la libertad física en violación de normas fundamentales de derecho internacional; Tortura; Violación, esclavitud sexual, prostitución forzada, embarazo forzado, esterilización forzada u otros abusos sexuales de gravedad comparable

66 Estas medidas no podrán redundar en perjuicio de los derechos del acusado o de un juicio justo e imparcial ni serán incompatibles con éstos.

67 La Dependencia de Víctimas y Testigos podrá asesorar al Fiscal y a la Corte acerca de las medidas adecuadas de protección, los dispositivos de seguridad, el asesoramiento y la asistencia a que se hace referencia en el párrafo 6 del artículo 43.

Estatuto entrañare un peligro grave para la seguridad de un testigo o de su familia, el Fiscal podrá, a los efectos de cualquier diligencia anterior al juicio, no presentar dichas pruebas o información y presentar en cambio un resumen de éstas.

Posteriormente, en el artículo 75 se establece lo concerniente a reparación a las víctimas. En este sentido, se indica que la Corte establecerá principios aplicables a la reparación, incluidas la restitución, la indemnización y la rehabilitación, que ha de otorgarse a las víctimas o a sus causahabientes. Sobre esta base, la Corte, previa solicitud o de oficio en circunstancias excepcionales, podrá determinar en su decisión el alcance y la magnitud de los daños, pérdidas o perjuicios causados a las víctimas o a sus causahabientes, indicando los principios en que se funda.

La Corte podrá dictar directamente una decisión contra el condenado en la que indique la reparación adecuada que ha de otorgarse a las víctimas, incluidas la restitución, la indemnización y la rehabilitación. Cuando proceda, la Corte podrá ordenar que la indemnización otorgada a título de reparación se pague por conducto del Fondo Fiduciario previsto en el artículo 79.

Antes de tomar una decisión, la Corte, con arreglo a este artículo, tendrá en cuenta las observaciones formuladas por el condenado, las víctimas, otras personas o Estados que tengan un interés, o las que se formulen en su nombre.⁶⁸

Transformación De Las Legislaciones Domésticas: El Caso De Costa Rica

La relación entre víctima y proceso penal parte del desarrollo del concepto de revictimización o victimización secundaria. El hecho de que frecuentemente la víctima del delito no tenga información sobre sus derechos, de que no reciba la atención jurídica correspondiente; de que sea completamente mediatizada en su problema y de que más aún, en muchos casos (violaciones o agresiones sexuales en general, violencia doméstica) reciba un tratamiento que le significa ahondar la afectación personal sufrida con el delito, implica que los operadores del sistema procesal penal le determinan sus condiciones de desamparo e inseguridad, con lo cual se reafirma su etiqueta de víctima.⁶⁹

68 Nada de lo dispuesto en el presente artículo podrá interpretarse en perjuicio de los derechos de las víctimas con arreglo al derecho interno o el derecho internacional.

69 Estas circunstancias de desamparo e inseguridad se extienden a otros sujetos como los testigos en el proceso, que a menudo sufren una serie de vejaciones y carecen de información sobre sus derechos y de asesoramiento jurídico.

La legislación procesal penal costarricense hace eco de las definiciones que a nivel internacional han sido establecidas, de tal forma que el artículo 70 del Código Procesal Penal Costarricense (C.P.P.)⁷⁰, expresamente señala como víctima al ofendido directo del delito⁷¹. En los delitos de resultado de muerte del ofendido, al cónyuge o conviviente, hijo o padre adoptivo, parientes dentro del tercer grado de consanguinidad y heredero declarado judicialmente⁷²; y a socios, miembros de asociación ofendida y asociaciones en casos de interés colectivo o difusos.⁷³

La relación víctima - proceso penal, en la actualidad, presenta la existencia de una serie de medidas destinadas a una mayor protección de la víctima, formas procedimentales que amplían su participación en el proceso penal y medidas dirigidas a una nueva concepción alternativa al proceso penal, sobre la base de un modelo interactivo víctima-autor. Las medidas de protección en el proceso penal están dirigidas a la víctima en sentido estricto - la persona directamente afectada por el delito- y a la víctima en sentido penal amplio -testigos, familiares, afectado civil-. Por su parte, las formas procedimentales que velan por la intimidad de la víctima, implican una protección personal en relación con delitos que pueden generar mayor trauma psíquico durante el desarrollo de peritajes e interrogatorios, la no publicidad de la audiencia en juicio durante la declaración de una víctima de delito sexual o de una persona menor de edad. Por último, las formas procedimentales⁷⁴ que amplían la participación de la víctima en el proceso están relacionadas con un grupo de transformaciones en el derecho procesal penal actual que se vincula con la decisión de otorgar mayor protagonismo a la participación formal de la víctima en el procedimiento penal.⁷⁵

70 Lo conglobado dentro del artículo 70 del Código Procesal Penal Costarricense (C.P.P.C.) es lo que llamamos victimización primaria: conjunto de efectos dañosos para la víctima ocasionados por la acción del autor del delito.

71 Por víctima directa entendemos aquella persona, física o jurídica que sufre directamente la lesión, sobre su persona o derechos a consecuencia del delito.

72 Víctima indirecta es aquella que sufre consecuencias patrimoniales y/o morales que pueden ser sujetas de valoración monetaria, como producto de la lesión causada a otro con el que puede tener relación próxima.

73 Las dos anteriores constituyen víctimas colectivas, las cuales son aquellas cuyo derecho vulnerado no les corresponde en forma exclusiva, sino que necesariamente lo comparten con el resto de la colectividad o sector de la sociedad, como es el caso de los consumidores, los productores o los ciudadanos en los delitos que afecten intereses difusos como el funcionamiento del mercado y de la competencia, o el medio ambiente.

74 Bovino Alberto op.cit. pag. 104

75 La forma más directa para reconocer mayores derechos sustantivos de participación consistirá en la ampliación significativa del catálogo de los delitos de acción privada. Sin embargo esta solución no ha sido adoptada.

El querellante en los delitos de acción pública

El artículo 75⁷⁶ del CPP regula la intervención del querellante⁷⁷, acusador particular, en delitos de acción pública, la novedad consiste en el hecho de que la tradicional institución del querellante se ha expandido a sistemas jurídicos que no lo contemplaban anteriormente. En este artículo se otorga legitimación para querellar a “cualquier persona contra funcionarios públicos que, en el ejercicio de su función o con ocasión de ella, hayan violado derechos humanos; cuando se trate de delitos cometidos por funcionarios que han abusado de su cargo así como contra quienes cometen delitos que lesionan intereses difusos”. Con esto se propone una especie de sistema de acción popular que permite a cualquier ciudadano intervenir como acusador particular cuando se trata de ciertos delitos; generalmente en tratándose de delitos de acción pública que afecten intereses colectivos o cometidos con abuso de la autoridad estatal, según el cual cualquier ciudadano puede asumir el papel de querellante.⁷⁸ El problema mayor que se ha visto con este instituto, desde los servicios a la víctima, es que está reservado a personas con una posición económica que le permita pagar los servicios de un abogado ya que en nuestro país no existe entidad alguna que durante el proceso penal represente a la víctima en forma gratuita.

Debe señalarse, además, que mediante este instituto⁷⁹ se plasma el rompimiento del monopolio en el ejercicio de la acción penal pública, de manera que se puede acusar aun sustituyendo al Ministerio Público. Así mismo, las asociaciones reconocidas por el estado están facultadas a intervenir como querellantes en los delitos de acción pública que afecten intereses colectivos, y por pedido del ofendido en los demás casos, siempre que la persecución se vincule con el objeto de la asociación.⁸⁰ Este supuesto, intervención de asociaciones, supone la participación de organizaciones no estatales con el objeto de resguardar el interés de la víctima y controlar la actuación del acusador público. Se pretende dar intervención a entidades que generalmente cuentan con mayores recursos que la víctima individual, y , también que eventualmente posee mayores aptitudes técnicas para intervenir en el procedimiento, mayor interés específico en la protección de los bienes jurídicos vinculados con el objeto de la organización.

76 art. 7 del CPP de Tucumán, el art. 82 CPP de Córdoba, art. 116 del CPP de Guatemala, EL ART. 78 del CPP Modelo y el art. 82 del CPP Nación.

77 Sobre los derechos de participación en el proceso como víctima sin haberse constituido como parte en contraposición a aquella que sí se ha constituido como parte en razón de ejercer la querrela o acción civil resarcitoria, ver voto de las 11:25 hrs. Del 28-11-2003 de la Sala 3° C.S.J. Res. 2003-01100

78 En el Código Procesal Penal Modelo para Latinoamérica esta regulación se encuentra en el art. 78

79 La posibilidad de constituirse como querellante se establece en el art. 72 y ss del C.P.P.

80 ver artículo 79 inc: d CPP CR.

En cierta medida, esta “representación” se asemeja a la del Ministerio Público, con la diferencia de que la asociación es una “representante” natural e inmediata del interés colectivo protegido y favorecer la participación ciudadana en la administración de justicia penal, aumentando la eficiencia de la política de persecución.

Conversión de la acción penal pública en privada

Este instituto permite mayores facultades de participación sustantiva a la víctima al hacer posible que el delito de acción pública se convierta en delito de acción privada, solo perseguible por el acusador particular, sin la intervención del Ministerio Público.⁸¹ Esta conversión reconoce el interés de la víctima vinculado a la necesidad de llevar adelante al procedimiento para lograr la aplicación del derecho penal. Permite a la víctima jugar un papel decisivo en la definición del conflicto desde su punto de vista personal, y le otorga poder de disposición de la acción penal convertida en privada. Además, simplifica el procedimiento, pues resultan aplicables las reglas del proceso de acción privada.

Al igual que en la constitución de querellante, este otro instituto presenta un problema a nivel económico para las víctimas de escasos recursos materiales que debido a ello no pueden acceder a una representación letrada durante el proceso.

Revocatoria de la instancia privada en delitos de acción pública cuya persecución dependa de aquella

Tradicionalmente, el único poder con que contaba la víctima en los delitos de acción pública dependiente de instancia privada, consistía en brindar la autorización que permitía iniciar la persecución. Pero una vez iniciada esta persecución, se caracterizaba por su inexorabilidad, la víctima carecía de todo poder de disposición sobre ella. Hoy se reconoce, la facultad de retirar la autorización que, una vez ejercida, exige la clausura de la persecución penal ya iniciada, siempre que se haga dentro del plazo procesal oportuno.⁸²

Debe señalarse que, además de intervenir como actor civil⁸³ o como acusador particular,⁸⁴ la actual legislación procesal penal disponen una serie de normativa tendiente a establecer cómo debe ser tratada la víctima durante el proceso: el artículo 71 del C.P.P. dispone que la víctima aun cuando no se haya constituido en

81 Art. 20 C.P.P.

82 Art. 18 y 30:h) C.P.P.

83 art. 37 C.P.P.

84 art. 75 C.P.P.

querellante⁸⁵, tiene derecho a: intervenir en el procedimiento, ser informada de resoluciones definitivas si lo solicita, recurrir la desestimación y el sobreseimiento definitivo y ser informada de sus derechos en su primera intervención en el procedimiento. Lo anterior contribuye a reducir los niveles de revictimización que produce habitualmente la justicia penal.

Además de los ya señalados, el Código Procesal Penal costarricense desarrolla los siguientes derechos a favor de la víctima⁸⁶: inviolabilidad de su derecho de defensa como parte⁸⁷, control de las decisiones del Ministerio Público art. 282 y 300, posibilidad de delegar en el Ministerio Público la acción civil resarcitoria art. 39, pronta devolución de objetos art. 200, protección mediante medidas cautelares art. 244, 248 y 249ss., objeción al archivo fiscal, art. 298, controlar la conclusión del procedimiento preparatorio art. 300, conocer la acusación de previo. art. 306, asistir y participar en la audiencia de conciliación art. 36 y 318, exponer sobre los hechos en la clausura del debate art. 358, manifestarse sobre la procedencia del procedimiento abreviado art. 374, instar al Ministerio Público para que interponga recursos art. 426, privacidad en la audiencias públicas cuando se le afecte el pudor art. 330, derecho a que no se le interrogue o entreviste con presiones indebidas y a que no se le ofenda su dignidad art. 352, auxilio judicial en querrela por delito de acción privada art.381, queja por retardo de justicia art. 4,7, 174, derecho a obtener reparación de daños y perjuicios mediante la condena civil art. 368.⁸⁸

Además de lo consagrado en la legislación procesal penal, existen también una serie de derechos de las víctimas desarrolladas en leyes especiales, entre ellas podemos mencionar: la Ley Contra la Violencia Doméstica⁸⁹, Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer, el Código de la Niñez y Adolescencia⁹⁰, la Ley de Justicia Penal Juvenil⁹¹, la Ley Orgánica del Ministerio Público⁹² y la Ley de Protección al Adulto Mayor.

85 Sobre los derechos de participación en el proceso como víctima sin haberse constituido como parte, ver voto de las 11:25 hrs. Del 28-11-2003 de la Sala 3º C.S.J. Res. 2003-01100

86 Sobre los derechos de la víctima en el proceso penal, ver Voto de las 10:33 hrs. Del 1º-9-2000 de la Sala 3º C.S.J. Res. No. 2000-01017

87 art. 12 C.P.P.

88 JURISPRUDENCIA

89 Ver artículos: 1, 3, 11 y 12, 20

90 Ver artículos 104,120 ss, 127

91 Ver artículos 34, 39, 61

92 Ver artículos 29, 33, 34

Medidas Alternativas a la Pena y la Víctima del Delito

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. Según Bovino⁹³: *“Las formas básicas para ello se dan actuando a los niveles de la primera y tercera victimización mediante los Servicios de apoyo a víctima, la instauración de sistemas de indemnización y reestructurando los organismos de persecución del delito; pero además y especialmente, operando en la segunda victimización. Esto es, que sean las partes víctima ofensor, quienes resuelvan su conflicto. Ello implica que el sistema penal se configure no solo como un sistema penal mínimo, sino como un sistema penal de alternativas. Esto es, que el propio sistema penal esté capacitado de tolerar y propiciar que el conflicto social se resuelva más allá de su propio sistema, con lo cual, además, se llega a hacer desaparecer los conceptos de ofensor y víctima, pues se tratará de partes que llegan a un acuerdo sobre su conflicto.”*⁹⁴

93 Bovino, Alberto: Conferencia pronunciada en el Primer Congreso de la Asociación de Ciencias Penales de Costa Rica, **“Sistemas penales y derechos humanos”**, en: Problemas Del Derecho Procesal Penal Contemporáneo San José, el 31 de mayo de 1997.

94 Beristain Antonio: “La moderna victimología pretende, al menos en algunos sectores, lograr “inventar” algo mejor que el derecho penal, quizá un derecho asistencial para la víctima del delito. Que el derecho penal vuelva, en parte a ser derecho privado; y vuelva un poco, aunque en otra altura, a lo que ha sido durante siglos en algunos países, para entre otros fines, evitar que el Leviatán del Estado se meta tanto en la relación “privada” y personal, entre el delincuente y su víctima, y para otros fines. Si atendemos debidamente a las víctimas, conseguiremos cambiar radicalmente las sanciones privativas de libertad, que todavía hoy siguen siendo el alfa y omega del Derecho Penal.” Ver: “Nueva Criminología Desde El Derecho Penal y La Victimología” 1994

Reparación⁹⁵ a la Víctima Como Alternativa a la Pena Privativa de Libertad

Una de las medidas alternativas a la pena privativa de libertad es la reparación a la víctima.

Según Roxin⁹⁶, una mayor presencia de la víctima, con la introducción de la compensación como medida penal junto a las penas y medidas de seguridad, no contradice los fines del derecho penal. Ya que la compensación, solo sería incompatible con una teoría de la pena retributiva; sin embargo esta teoría está descalificada en un régimen democrático que no busca responder a un mal con la producción de otro mal, sino que está movido por el interés de evitar futuros comportamientos delictivos.

De acuerdo con las teorías preventivas, la compensación no se opone a ellas. Desde un punto de vista de la prevención especial positiva, el ofensor no se desocializa tanto como con la pena privativa de libertad. Por lo que respecta a la prevención general positiva, esta pretende, conformar la vigencia del ordenamiento jurídico vulnerado por el delito, reafirmar las expectativas del ciudadano, mediante la denuncia pública del hecho delictivo, pero ello no exige una determinada severidad o intensidad de la pena porque no pretende conseguir la función instrumental de intimidar mediante ella, sino la de confirmar la vigencia y la fuerza del ordenamiento jurídico, lo cual se consigue cuando el autor responde por su hecho.

De manera que no supone quiebre de las garantías del individuo por cuanto ha de respetarse las exigencias propias de la legalidad. En cuanto a las exigencias de taxatividad de la conducta imputada, como respecto de la especificación de los supuestos de procedencia de la solución alternativa. Además deberá existir un control jurisdiccional sobre la veracidad de la imputación admitida.

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.⁹⁷

95Según Alberto Bovino el concepto de reparación que se propone no se debe confundir con el pago de una suma de dinero. La reparación se debe entender como cualquier solución que objetiva o simbólicamente restituya la situación al estado anterior a la comisión del hecho y satisfaga a la víctima, por ejemplo la devolución de la cosa hurtada, una disculpa pública o privada, la reparación monetaria, trabajo gratuito, etc. Se trata de abandonar un modelo de justicia punitiva para adoptar un modelo de justicia reparatoria. Ver: Conferencia pronunciada en el Primer Congreso de la Asociación de Ciencias Penales de Costa Rica, "Sistemas penales y derechos humanos", op.cit.

96 Roxin Claus: Fines de la Pena y Reparación del Daño, en : De los Delitos y las Víctimas, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992

97 García-Pablos de Molina, Antonio: "Criminología. Una Introducción A Sus Fundamentos Teóricos Para Juristas", Editorial Tirant lo Blanch, Valencia, España, 1992, p 22 y ss

La estigmatización, y no sólo del autor sino de la víctima misma, la consolidación y escalada de procesos de socialización de trayectoria negativa y los efectos desintegradores de la pena privativa de libertad son algunos de los argumentos que justifican la posibilidad de espacios de diálogo entre las partes, no obstante, la conciliación sólo será posible en la medida en que se renuncie, de alguna forma a los fines puramente retribucionistas de la pena.

En cuanto a la conciliación, el Dr. Javier Llobet Vargas ha señalado lo siguiente: *“...dicha tendencia hacia la relevancia de la conciliación y la reparación del daño, ha encontrado previsión y fomento dentro del mismo Derecho Internacional de los Derechos Humanos. Así el numeral 7 de la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso del poder, aprobada por la Asamblea General de la ONU en la 96ª sesión plenaria del 29 de noviembre de 1985, se estableció: “ Se utilizarán, cuando proceda, mecanismos oficiosos para la solución de las controversias, incluidas la mediación, el arbitraje y las prácticas de justicia consuetudinaria o autóctonas, a fin de facilitar la conciliación y la reparación a favor de las víctimas”. En el numeral 3 e) de las normas para la aplicación de la Declaración mencionada, aprobadas por el Consejo Económico y Social de la ONU, durante la 15ª sesión plenaria el 24 de mayo de 1989, se dispuso: “ Cuando funcionen o se hayan introducido recientemente mecanismos oficiosos de solución de controversias, (se recomienda) velar, en la medida de lo posible y tomando debidamente en cuenta los principios jurídicos establecidos, porque se atienda plenamente a los deseos y a la sensibilidad de las víctimas, y que el resultado les represente un beneficio por lo menos equivalente al que hubieran obtenido recurriendo al sistema oficial.*

Por su parte la recomendación No R (85) 11 del Comité de Ministros de los Estados miembros del Consejo de Europa (del 28-6-1985) recomendó “examinar las posibles ventajas de mediación y de conciliación” (II.1) se agrega a ello que en XIII congreso Internacional de la Asociación Internacional de Derecho Penal se dispuso: “Los sistemas modernos de Justicia Penal han conocido y siguen conociendo dos desarrollos divergentes ... 2. Aún más, la propia justicia penal ha sido sometida a crítica. El proceso penal tiende a restringir la interacción de las partes implicadas en un conflicto de delimitación de la responsabilidad de cada una de ellas solamente. Las partes directamente implicadas, sobre todo las que se sienten lesionadas, son incapaces de resolver el conflicto que subyace en el litigio penal tal como ellas lo sienten. En tales condiciones, el proceso penal corre el riesgo de dificultar, en vez de facilitar, la paz entre los interesados. 3. desde esta perspectiva, la diversión debe considerarse como una forma nueva y deseable de tratar los problemas contemporáneos del sistema penal, al menos por dos razones: 3.1 la diversión podría evitar el peligro de la hipercriminalización. No restringe las funciones propias del Derecho Penal, pero puede mitigar sus efectos negativos. 3.2. La diversión puede también ayudar a superar lo que se denomina

*crisis de la punición, facilitando respuestas adecuadas al delito cuando las sanciones penales se consideran inadecuadas.*⁹⁸

Según Alberto Bovino⁹⁹, la necesidad de que la víctima obtenga la reparación del daño que ha sufrido tiene diversos fundamentos como que el interés real de la víctima no consiste en la imposición de una pena sino, en cambio, en una reparación por las lesiones o los daños causados por el delito; además, evitar las consecuencias negativas de la pena privativa de libertad y la necesidad de que el derecho penal sea la última ratio del ordenamiento jurídico.¹⁰⁰

Por su parte, Julio Maier¹⁰¹ señala, que la reparación, en sentido amplio es una meta racional propuesta como tarea del Derecho penal bajo dos condiciones: que ello no perjudique, sino coopere con los fines propuestos para la pena estatal y que no provoque una nueva expropiación de los derechos de la víctima para resolver el conflicto.

De manera que, el modelo de justicia reparatoria, se caracteriza por construir la ilicitud penal como la afectación de los bienes e intereses de una persona determinada. La persecución permanece en manos del individuo que ha soportado el daño y el Estado no interviene coactivamente en el conflicto, que permanece definido como conflicto interindividual, y cuando lo hace, es porque alguien quien puede ser definido como víctima, que ha sufrido una afectación en sus intereses lo solicita expresamente. La consecuencia principal para el autor del hecho en este modelo consiste en general, en la posibilidad de poder recurrir a algún mecanismo de composición entre él y la víctima, que, genéricamente, permite el restablecimiento, fácto o simbólico, de la situación a su estado anterior. Lo anterior en contraposición al modelo de justicia punitivo.¹⁰²

98 Llobet en Nuevo Proceso Penal y Constitución pag. 193-196

99 Bovino, Alberto: " Participación de La Víctima en el Proceso Penal"

100 En el marco del derecho internacional, la Declaración sobre principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y abuso de poder reconoce, entre otros, el derecho a la pronta reparación del daño. Se afirma que el derecho internacional supone "la protección privilegiada de la víctima", exige una "estrategia de privatización de conflictos como modelo político-criminal para la descriminalización de ciertos delitos", implica la necesidad de otorgar a la víctima "mayor intervención en el tratamiento de los conflictos tendentes a acortar las diferencias con el infractor, reducir el costo social de la pena, asegurar la posibilidad de indemnización.

101 Maier Alberto. La víctima y el sistema penal. op.cit.Pag. 207

102 El modelo de justicia punitiva se caracteriza por definir la ilicitud penal como infracción a una norma, es decir, como quebrantamiento de la voluntad del soberano. En él la persecución penal es pública y no dependerá de la existencia de un daño concreto alegado por un individuo y los intereses de la víctima del hecho punible serán dejados de lado en aras de los intereses estatales de control social sobre los súbditos, la pena. De este modo la intervención del derecho penal redefine un conflicto entre dos individuos, autor y víctima, como un conflicto entre uno de estos, autor y el Estado.

Cuando el ingreso de la reparación reconoce en todos los casos los intereses de la víctima, esta puede ser incorporada de diferentes maneras en el procedimiento, puede provocar diferentes consecuencias respecto de la persecución penal. “La propia víctima, como han mostrado estas mismas investigaciones, en ocasiones quiere renunciar a la pena a cambio de una reparación, pero es precisamente el Estado y la concepción de la pena pública la que fuerza su imposición. En estos casos parece difícil sostener la afirmación que el derecho penal representa una disminución de la violencia respecto de la respuesta privada”.¹⁰³

La finalidad de estos institutos consiste, entonces, en satisfacer los intereses y expectativas de la víctima. Lograda esa finalidad, considerada prioritaria, se deja de lado el tratamiento penal del caso. En este sentido, la reparación como respuesta alternativa representa el quiebre de uno de los elementos más característicos del derecho penal estatal: la reacción punitiva como única y exclusiva solución.

Para Bovino¹⁰⁴ esta circunstancia demuestra que la atención de los intereses de la víctima no implica la formulación de una política criminal contra el autor, sino que manifiesta el conflicto entre los intereses estatales en la persecución penal y los intereses de la víctima. El derecho penal con su única respuesta, la pena privativa de libertad, ignora los intereses concretos de las personas que han sido victimizadas. Experiencias empíricas han contribuido a destruir el mito de la “víctima vengativa”. De manera que, estos mecanismos además de beneficiar a la víctima y al imputado, representan un beneficio para la administración de justicia penal, al retirar rápidamente un gran número de casos y permitir un mejor tratamiento de los casos restantes, generalmente los más graves y complejos, que demandan mayores esfuerzos persecutorios.

Al respecto, Elías Newman¹⁰⁵, concluye, que la pugna entre los dos objetivos aparentemente opuestos (la indemnización a la víctima y la reeducación del delincuente) puede resolverse estructurando la sanción al delincuente como reparación que brinde el propio criminal directamente a la víctima.

La Víctima del Delito: Cómo Disminuir la Revictimización

El contacto inevitable entre la víctima y el sistema de justicia penal que incluye a la Policía, Fiscales y Tribunales tiende a causar desde molestias o trastornos más o

103 Larrauri Elena: Criminología Crítica: Abolicionismo y Garantismo en Revista Poder y Control. N°3, 1987

104 Bovino, Alberto: Conferencia pronunciada en el Primer Congreso de la Asociación de Ciencias Penales de Costa Rica, “**Sistemas penales y derechos humanos**”, en : Problemas Del Derecho Procesal Penal Contemporáneo San José, el 31 de mayo de 1997.

105 Newman Elías: Victimología. El rol de la víctima en los delitos convencionales y No convencionales. Primera Reimpresión, Cárdenas, Editor y Distribuidor, D.F., México, 1992, p.18 y ss

menos livianos, hasta padecimientos serios, a ello se le denomina victimización secundaria o revictimización.¹⁰⁶

La jurisprudencia de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia en forma reiterada se ha pronunciado sobre la obligación de disminuir la revictimización durante el proceso penal, en un caso específico en donde se investigaba la comisión de un delito sexual se consignó lo siguiente:

“Esta Sala tuvo oportunidad de escuchar los cassetes 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.”¹⁰⁷

Siempre que la víctima decida (o a veces sin que se tome en cuenta su voluntad¹⁰⁸) denunciar y atravesar por un proceso penal, la misma estará expuesta a ser revictimizada por el sistema, ya que ello es intrínseco al mismo, v.gr. tener que revivir los hechos a través de su declaración, por se implicará la existencia de una revictimización, por ello hablamos de reducir la revictimización y no de erradicarla ya que esto último sería imposible.¹⁰⁹

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:

106 Además de la victimización secundaria, existe la denominada victimización terciaria, que acontece como efectos colaterales de la conducta delictiva, ya meramente a nivel social, ésta no puede ser abordada por el sistema penal como tal, sino que debe buscar una respuesta en la concertación a nivel de la sociedad civil, mediante la concientización y sensibilización de comunidades, medios de comunicación, entre otros; siendo que los llamados a dicha labor son fundamentalmente las organizaciones no gubernamentales.

107 Ver Voto de las 10:45 del 11-09-2003 2003-00585

108 Como sucede en los delitos de acción pública.

109 Generalmente la víctima está sola y marginada. Debe comparecer a lugares que desconoce, permitir que le examinen sus ropas y someterse a exámenes médicos tediosos, en estos casos el acompañamiento adecuado es de gran utilidad.

- Responder igualitariamente, con respeto y compasión a todas las víctimas¹¹⁰
- 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

Víctimas Especialmente Vulnerables dentro del Proceso Penal

Si bien es cierto todas las víctimas tienden a ser revictimizadas dentro del proceso penal, no obstante, algunas de ellas se convierten en blanco aun más vulnerable del sistema, debido a sus características especiales a nivel físico, psicológico y emocional. Son especialmente vulnerables las personas menores de edad, las mujeres víctimas de violencia doméstica y delitos sexuales, las personas de la tercera edad y los familiares de víctimas de muerte violenta. Cuando una persona se convierte en el blanco de una conducta delictiva, es una obligación legal del sistema penal otorgar una respuesta positiva a la víctima y allanar el camino a lo largo del proceso, de manera que se pueda minimizar el sufrimiento y la revictimización.

Personas Menores de Edad como Víctimas

Cuando las personas menores de edad son victimizadas por la comisión de un delito, su normal ajuste fisiológico y psicológico a la vida es perturbado¹¹¹. Aun más, ellos deben luchar con el trauma de su victimización una y otra vez en cada etapa de desarrollo subsiguiente de sus vidas, a posteriori del delito. No es una

110 Al respecto la Sala 3º de la C.S.J. ha indicado: "...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." Res. No. 2003-00585

111 Sobre personas de edad víctimas de delitos sexuales y las resultantes secuelas psicológicas, ver Voto de las 14:20 hrs. Del 18-4-2002 Sala 3º C.S.J. Res. 2002-00344

tarea fácil para el común de las personas expresar lo que sienten, o más aún explorar cómo se sienten, mucho más difícil lo es para los niños que han sido víctimas de abuso físico o sexual, ya que perciben que sus sentimientos no fueron considerados en absoluto, por lo que generalmente pierden la fe en su derecho a expresarse y a ser creídos. Como autoridad judicial es posible jugar un rol clave en este proceso y minimizar la posibilidad de trauma a largo plazo para el menor víctima.

El 20 de noviembre de 1989, La Asamblea General de la Naciones Unidas celebró el 30 aniversario de la Declaración de Derechos del Niño. Ese mismo día, la comunidad internacional extendió la protección brindada bajo el tópico de derechos humanos a uno de los grupos más vulnerables de la sociedad, los menores de edad, al adoptar la Convención sobre Derechos del Niño¹¹². Este es el primer instrumento legal internacional que regula las garantías aplicables a la totalidad del campo de los derechos del niño.¹¹³

Dada esta problemática, se hace necesario, cada vez en mayor medida, facilitar información¹¹⁴ a los operadores del sistema penal para que cuenten con las herramientas necesarias y el soporte técnico adecuado para responder compasiva y efectivamente, cuando ellos entren en contacto con niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos menores en el curso de una investigación o juicio.

Los derechos de los menores a ser protegidos deben estar en un lugar prioritario por encima de la indignación del adulto por los hechos acontecidos, así mismo el principio rector de toda acción en contra de los agresores debe ser “el no provocar daños mayores” a las víctimas y testigos. Lo anterior deriva del principio del

112 Alguna normativa de especial interés de la Convención sobre los Derechos del Niño, Ley Nº 7184, está contemplada en los artículos 3 incisos 1 y 2, art. 4 y art. 12 incisos 1 y 2.

113 Diez años más tarde, a pesar de la casi universal ratificación de la Convención sobre Derechos del Niño -191 estados- no se puede ignorar que la violencia contra la infancia va en aumento. De acuerdo con datos recopilados por UNICEF, más de once millones de niños menores de cinco años mueren cada año de hambre, enfermedades, guerra y tratamientos inhumanos por parte de adultos. Este número no incluye a niños que son víctimas de abuso, negligencia o explotación.

114 Es necesario que los/las operadores/as del sistema cuenten con capacitación e información adecuada para interpretar el comportamiento y deposiciones de las personas menores de edad en razón de su desarrollo, sobre este punto la Sala 3º de la C.S.J. ha señalado: “...debe decirse que no se puede exigir a una menor, mucho menos con los problemas mentales de D.A.A., el conocimiento de anatomía que tiene una persona adulta. Perfectamente, desde la apreciación de un menor, lo que es un rozamiento en la zona genital o un coito vestibular, puede ser confundido con una penetración propiamente. Igual puede sentir dolor y ardor y, si a ello se agrega lo confuso de una situación en que es victimizada, con lo abrumadora y amedrentante que resulta para cualquier persona, es plenamente explicable que la menor se confunda.” Voto de las 9:42 hrs. Del 30-5-2003 Res. Nº. 2003-00444

interés superior del niño el cual está contenido en la Convención de Derechos del Niño. Proteger al menor es la “primera prioridad”.¹¹⁵

En nuestro país existen una serie de instituciones y programas que se enmarcan dentro del Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley No. 7739; tendientes a proteger e implementar los derechos de las personas menores de edad.¹¹⁶

Por otra parte, a nivel internacional, en el Reporte de las Audiencias de París, el Tribunal Internacional de los Derechos del Niño¹¹⁷, expresó su preocupación sobre el hecho de que para proteger a los menores enjuiciando al perpetrador, ello puede en algunos casos conllevar a un mayor daño del niño abusado, y que su participación en los procedimientos legales y de investigación en ocasiones constituyen irrespetos a su derecho a la dignidad humana. De ahí que debe tomarse siempre en consideración que las personas menores de edad tienen derecho a ser oídos.¹¹⁸ Las normas jerárquicamente superiores confieren al niño, niña o adolescente objeto de abuso, una posición activa en la justicia, tanto en la etapa de investigación como en la de tratamiento. El(la) menor objeto de abuso por sus padres o guardadores debe ser escuchado obligatoriamente en forma personal, con las modalidades propias acordes con su edad o grado de madurez¹¹⁹, o bien representado por un abogado o persona de su confianza, pues muchas veces no desea o no se encuentra en condiciones de expresarse en forma directa. Por consiguiente, el Estado está obligado a crear procedimientos y regulaciones adecuadas para escuchar al niño/a. de protegerlo, terminan en acciones de violencia institucional, o “victimización de segundo grado”.¹²⁰

115 De gran importancia es el esfuerzo realizado por la (CONAMAJ), la cual en noviembre del año 2000 organizó el Taller denominado “Interés Superior de Niñas y Niños Víctimas en Procesos Penales”, a raíz del cual se conformó una comisión que analizó los distintos momentos y audiencias judiciales en los que se revictimiza al niño, niña y/o adolescente, para finalmente enumerar una serie de disposiciones básicas que ayudasen a minimizar dicha revictimización. El documento generado fue aprobado por Corte Plena en sesión IXX-02 del 6 de mayo de 2002, y fue denominado “Directrices para reducir la revictimización de las personas menores de edad en procesos penales.

116 Algunos de los que podemos mencionar son : dentro del Poder Judicial, Departamento de Trabajo Social y Psicología, a la Unidad de Delitos Sexuales y Violencia Doméstica del Ministerio Público, el Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial.

117 “Global Report, International Tribunal For Children’s Rights: International Dimensions of the Sexual Exploitation of Children”, Montreal, Canada, 2000

118 Barata, Alessandro: “Infancia y Democracia” en Antología Derechos de la Niñez y la Adolescencia, CONAMAJ, San José, Costa Rica, 2002. Este autor denomina lo anterior como derechos participativos de la niñez, dentro de una democracia inclusiva.

119 art. 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño

Personas Adultos Mayores Como Víctimas

“A nivel mundial, el número total de personas mayores pasó de doscientos millones en 1950, a cuatrocientos millones en 1982, llegó a 600 millones en el año 2001, y se calcula en mil doscientos en el año 2025, en el que más del 70% vivirá en los países que actualmente están en desarrollo. Es el grupo de población de crecimiento más rápido en todo el mundo, y (según se calcula en el Informe del Secretario General de Naciones Unidas, Objetivos mundiales sobre el envejecimiento para el año 2001: Estrategia práctica, A/47/339) se habrá multiplicado por diez entre 1950 y 2025.”¹²¹

Debido a ello es necesario el desarrollo de redes de apoyo social tanto a nivel público como privado, que atiendan las necesidades de este grupo demográfico ya que al igual que los grupos conformados por mujeres y menores de edad, son altamente vulnerables, debido a sus facultades físicas y mentales que tienden a debilitarse y a la dependencia que desarrollan respecto de sus cuidadores, lo cual generalmente acarrea una pérdida de independencia para valerse por sí mismos.

De ahí que dentro de los estudios de violencia doméstica, se le da una especial atención a la situación de los adultos mayores, ya que cada vez más se observa que dentro de las relaciones de poder que se manifiestan en el núcleo familiar una de las partes desvalidas es precisamente el adulto mayor, tornándose a raíz de ello fácilmente en víctimas de delitos.

Para detectar y sancionar este tipo de conductas abusivas hacia la población adulta mayor, se creó la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, Ley No. 7935, de 1999; la cual conjuntamente con la Ley Contra la Violencia Doméstica, Ley N° 7586 del 10 de abril de 1996, constituyen el bloque legal a nivel nacional que busca proteger los derechos de este sector.

Por otra parte, como instrumentos internacionales en esta área podemos citar la Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento del año 1982 la cual establece que los derechos contemplados en la Declaración Universal de Derechos Humanos se aplica íntegramente a las personas adultas mayores, haciendo notar que la calidad de vida es tan importante como la longevidad, protegiendo el derecho de las personas adultas mayores de disfrutar de una vida plena, saludable, segura y satisfactoria, preferiblemente dentro de su seno familiar.

Desafortunadamente, a nivel institucional se han gestado múltiples acciones, no obstante se está lejos de emitir una respuesta satisfactoria para este grupo de víctimas, de manera sistemática y efectiva, que posibilite detectar los casos de violencia a través de una investigación adecuada que permita alejar a la víctima de

120 Sobre el derecho de abstención y el relato de la víctima contenido en las pericias médicas ver Voto de las 9:30 hrs. Del 6-4-2001 Sala 3° C.S.J. Res. 2001-00341

121 Ver: Emiliana Rivera Meza, Conclusiones de la Sección Victimización de Adultos Mayores Memoria I congreso Nacional de Victimología Las Víctimas También Tienen Derechos, San José, Costa Rica, EUNED pag. 222

su agresor y reubicarla en un lugar seguro. Lo anterior en razón de la poca capacitación sobre los rastros de violencia en personas adultas mayores, técnicas especiales de entrevista, y conocimiento de instituciones fuera del Poder Judicial que brinden servicios de apoyo a esta población, los cuales, dicho sea de paso, generalmente se encuentran saturados, no dando abasto para la alta demanda imperante.

Mujeres víctimas de delitos sexuales y violencia intrafamiliar

La violencia contra la mujer es una ofensa a la dignidad humana y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres; trasciende todos los sectores de la sociedad independientemente de su clase, raza o grupo étnico, nivel de ingresos, cultura, nivel educacional, edad o religión y afecta negativamente sus propias bases. La eliminación de la violencia contra la mujer es condición indispensable para su desarrollo individual y social y su plena e igualitaria participación en todas las esferas de vida. Actualmente la violencia doméstica o intrafamiliar pasó de ser un asunto privado a un tema de salud pública.

La violencia intrafamiliar no sólo debe preocupar por las secuelas físicas y psicológicas inmediatas, lo cual de por sí produce víctimas más vulnerables ante el sistema penal, sino por sus efectos sobre la reproducción de esquemas de comportamiento social violentos. Existe una estrecha relación entre el abuso infantil y la propensión a conductas violentas por parte de adultos que sufrieron de tales abusos durante su niñez. Por ello es tan importante su abordaje adecuado, ya que sólo así se rompe el ciclo de la violencia y con ello la repetición del esquema de poder de una generación a otra.

Para un adecuado abordaje de este tipo de víctimas existen una serie de medidas no esencialmente jurisdiccionales para la protección de los intereses de la víctima que poco a poco van tomando fuerza en la administración de Justicia. Son medidas o formas de conducir el proceso de la manera menos lesiva y más beneficiosa para la víctima, sin que ello implique un menoscabo de las garantías del imputado:

1. Evitar las dilaciones indebidas, agilizar la tramitación del proceso. Desde el punto de vista psicológico es importante que pueda pronto “pasar la página” del hecho doloroso del delito y no se vea compelida a revivir el trauma, transcurrido el tiempo, que había puesto ya una distancia psicológica entre la realidad actual y la pasada.
2. Evitar la re memorización innecesaria del delito y reducción al mínimo de las comparecencias personales de la víctima.
3. Impedir el encarnizamiento y culpabilización de la víctima en los interrogatorios por parte de la policía, juez, fiscales y defensores.
4. Conducción de los interrogatorios con delicadeza y afinamiento psicológico.

5. Oír a la víctima antes de resolver sobre la causa.
6. Orientación sobre el procedimiento
7. Colaboración para traslado al centro médico, cuando así sea requerido.

El reconocimiento de esta violación a los derechos humanos de las mujeres en razón del género, sale explícitamente, del ámbito de las relaciones familiares hasta en 1994 cuando se aprueba la **Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar Y Erradicar La Violencia Contra La Mujer**, también conocida como **Convención de Belem do Pará**¹²². Es allí donde se reconoce que la violencia contra la mujer constituye una violación a sus derechos humanos y no debe ser considerado más como un problema privado.

Igualmente vulnerable lo es la víctima de un delito sexual, ésta sufre secuelas a nivel físico, moral y social, sin embargo, ellos son aspectos todavía no comprendidos a cabalidad, particularmente por la administración de justicia. Las agresiones sexuales son actos de violencia mediante los cuales se priva a la mujer de todo control, de su sensación de seguridad y autonomía.

En el ámbito relacionado con la investigación, en los últimos diez años se ha visto una evolución a nivel de la valoración probatoria asignada por los órganos jurisdiccionales a la deposición de las víctimas de delitos sexuales, de tal forma que gran cantidad de los fallos condenatorios en casos de delitos sexuales se generan a partir de la deposición de la víctima como prueba exclusiva, siempre y cuando dichos testimonios reúnan una serie de requisitos, ya señalados por la jurisprudencia¹²³.

Familiares de Víctimas de Muertes Violentas

Según el Dr. Luis Del Valle Carazo, ex Jefe de la Sección de Patología del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial, en los casos de muerte violenta:

“ Además de que a los seres queridos se les violentan múltiples derechos con la muerte de la persona, la condición de víctimas en estos casos tiene una

122 Según la Convención Belén Do Pará, Ley No. 7499 de 2 de mayo de 1995, publicada en la Gaceta No. 123 de 28 de junio de 1995, Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, suscrita en la ciudad de Belén de Pará, Brasil. La violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades.

123 Entre otros, que el testimonio sea coherente, creible y de ser posible que se apoye en otros elementos probatorios. Sobre lo anterior ver Voto de las 10:45 hrs del 11-7-2003 Res. 2003-00585 en cuanto a credibilidad del testimonio de la víctima. Sobre la interpretación del trauma psicológico como circunstancia que afecta la salud mental que es parte del bien jurídico salud y por ende tutelado dentro de los delitos de lesiones, ver: Voto de las 9:35 hrs del 13-10-2003. Sobre síndrome de invalidez aprendida en situaciones de violencia ver: Voto de las 10:10 hrs. Del 24-10-2003, todas de la Sala 3º C.S.J.

característica especial y fundamental: la pérdida que se deriva de la muerte violenta de un ser querido, genera una serie de respuestas de angustia intensa y dolor humano tales que vulneran aun más a la persona haciéndola cada vez “más víctima” y sufriendo dolor, dolor por la muerte.”¹²⁴

Ante los familiares de víctimas de muerte violenta, el proceso penal puede aparecer complejo, casi como un rompecabezas. Debido al estigma que generalmente es asociado con la muerte y la compleja naturaleza del duelo de una muerte violenta, es importante proveer servicios a familiares de víctimas de homicidio. Con la unión de profesionales en diversas áreas, como psicólogos, trabajadores sociales, abogados, médicos, se deben discutir los tratamientos a corto y largo plazo. La cruel paradoja de la muerte estigmatizada, es el hecho de que los sobrevivientes son quienes más atención requieren y sin embargo no la reciben, ello deja ver la necesidad de una respuesta adecuada por parte de los profesionales involucrados en la tramitación del caso y apoyo terapéutico concomitante.¹²⁵

Modelos de Asistencia a Víctimas del Delito

Dentro del campo de la asistencia a víctimas de delitos podemos distinguir entre las diferentes formas de asistencia que se van implementando progresivamente, siguiendo las clasificaciones elaboradas por la victimología de acuerdo con el ámbito a que se refieren, es posible citar las siguientes: modelos centrados en la atención legal de las víctimas, modelos centrados en el bienestar social, modelos centrados en la propia comunidad y modelos de atención integral, entre otros.

En cuanto a programas de asistencia, estos pueden ser de asistencia inmediata, dirigidos en especial a ciertas clases de víctimas (ancianos, mujeres, menores de edad) con el objetivo de estabilizar su situación emocional, y disminuir el impacto traumático, como consecuencia inmediata de la comisión del delito, a través de una intervención de crisis, con asistencia de tipo material o psicológica.

También existen programas de asistencia a la víctima testigo. Se centran en ayudas y asesoramientos a las víctimas que han de actuar como testigos en el procedimiento y buscan propiciar su colaboración con el sistema penal, habiendo alcanzado su máximo desarrollo en Estados Unidos y Canadá.

124 Luis Del Valle Carazo, La Familia como Víctima de la Muerte Violenta, Memoria del I Congreso Nacional de Victimología: Las Víctimas También Tienen Derechos, op. Cit. Pag. 233

125 Un avance fundamental en esta área han sido las directrices implementadas en la Sección de Patología Forense del Departamento de Medicina Legal del Poder Judicial en la cual se han tomado medidas como: diseño e implementación de una planta física con características especiales para la estadía de los dolientes, adecuado mobiliario, luz, tranquilidad, acceso a teléfono público, servicios sanitarios, dispensador de agua fría y café; atención personalizada por parte de funcionarios sensibilizados en el tema, que laboran las 24 horas del día, todo el año, mismos que entrevistan a los dolientes en áreas completamente privadas respecto de otros usuarios.

Se han desarrollado, así mismo, programas de reparación a cargo del infractor. A través de ellos se tiende a promover que la persona condenada se involucre visualizando su obligación, asumida de manera voluntaria, en la reparación de los efectos dañinos causados con su acción delictiva. La mayoría de estos programas se enmarcan dentro de la filosofía general de sustitución del procedimiento penal actual por fórmulas conciliadoras.

Fondos de Compensación a Víctimas

Estos fondos operan como asistencia social a la víctima del delito, existen en gran cantidad de países, a nivel estatal para cubrir las necesidades económicas de las víctimas de delitos violentos, esto es de delitos que afectan la integridad física de la persona como lesiones, homicidio, tentativa de homicidio, entre otros. Lo anterior deriva del derecho del ciudadano a reclamar la participación del Estado, surge, según Elena Larrauri¹²⁶ desde el momento en que el Estado asume como monopolio la defensa del ciudadano, es el Estado el responsable de sufragar los gastos que su falta de defensa ha ocasionado. A esta explicación se le une el hecho de que, como la mayoría de los delincuentes no son apresados o son insolventes, es necesaria la intervención del Estado para que la víctima no sea abandonada a su suerte.

Algunos inconvenientes que le son criticados a estos fondos son lo limitado de la definición de delito que contempla, excluyendo a gran cantidad de víctimas, ya que se limita a las víctimas del delito violento como se explicó supra; generalmente no son claros los criterios por los que se decide cuáles víctimas se merecen la compensación y cuáles no; así mismo implican una serie de dificultades burocrático – administrativas para llenar los formularios de solicitud, en razón de lo cual se debe brindar ayuda a la víctima para llenarlos.

Un ejemplo de fondos de compensación a víctimas de delitos, son los diversos programas implementados en los diferentes estados de los Estados Unidos de América, de manera que en cada región existen fórmulas diferentes para reunir los fondos correspondientes, la mayoría obtiene financiamiento a nivel tanto federal como estatal y no pocos también reciben ayuda financiera de organizaciones no gubernamentales que luchan por los derechos de las víctimas de delitos.¹²⁷

A manera de conclusión, podemos afirmar que la historia del derecho penal puede ser analizada, como la historia de los derechos de la víctima. Esta posición permite visualizar, algunos de los más graves defectos de los sistemas de justicia penal. Así mismo, actualmente se evidencia que las tendencias político-criminales referidas a la víctima han tenido efectos sobre la justicia penal ya que mientras

126 Larrauri, Elena: "Victimología" op.cit.

127 Algunos estados como Florida recibe un 86% de sus fondos provenientes de multas por contravenciones, delitos menores e infracciones a la ley de tránsito. Por su parte, Alaska tiene un financiamiento sui generis, ya que obtiene los fondos de las personas condenadas por delitos, las cuales deben endosar el cheque anual que reciben todos los residentes del Estado por concepto de explotación petrolera.

algunos derechos podrían ser considerados neutrales respecto de los elementos estructurales del proceso penal, la mayoría de los nuevos derechos reconocidos a la víctima representan uno de los dos modelos de justicia penal posibles: punitiva o reparatoria. O bien la víctima es convocada a colaborar con el modelo de justicia penal punitivo. O por el contrario obtiene el reconocimiento de derechos para proteger sus propios intereses en un modelo de justicia reparatoria, con prescindencia del interés estatal en la persecución penal. En ambos casos, la víctima es colocada en una posición mejor que la que ocupaba antes. El sistema penal debe recuperar su función pacificadora que se supone también debe orientarse hacia la protección de la víctima, conciliando los derechos de estas con las garantías procesales de la contraparte. Este reencuentro autor-víctima debe promoverse mediante la implementación de servicios de mediación, arbitraje y conciliación a cargo de profesionales especializados.

Con frecuencia gran parte de los operadores del sistema se cuestionan en torno al límite al que deben llegar nuestras funciones y respuestas ante las necesidades de las víctimas, y más aún, si será el Poder Judicial la institución llamada por ley a desarrollar una serie de programas de atención y tratamiento a las víctimas del delito. No obstante estamos en una época de rompimiento de paradigmas, el antiguo paradigma bajo el cual se desarrolló la totalidad de la estructura procesal penal hasta hace poco en el Poder Judicial era con vista y en torno, prioritariamente (por no decir únicamente) a una de las partes del proceso: el imputado; lo cual generó una serie de injusticias para otra parte también débil y vulnerable del proceso: la víctima.

De ahí que, los esfuerzos actuales por desarrollar programas de asistencia a víctimas forman parte de una filosofía más justa y humana de concebir el proceso penal en aplicación de principios rectores que deben irradiar a todo el ordenamiento jurídico como lo son los principios de dignidad humana y proporcionalidad.

¿Hasta dónde debe el juez, el fiscal, el defensor, el policía, capacitarse para el tratamiento de la víctima? Hasta donde las necesidades de ésta como persona así lo requieran. No podemos continuar pensando en un operador del sistema conocedor únicamente de su pequeña área técnico-jurídica. Si el ser humano es un ente complejo de mente, cuerpo y emociones, no podemos pretender que cada especialista pueda contribuir a la solución del conflicto social de manera separada, haciendo uso tan sólo de su área profesional. Pretender que durante el Proceso Penal los abogados podamos comprender la complejidad de la problemática que implica para una persona, ser víctima de un delito, haciendo uso única y exclusivamente de las leyes implica necesariamente una falacia. Debemos conocer y hacernos apoyar de diversos profesionales en los campos de la medicina, trabajo social, psicología y criminología, entre otros, para pretender algún éxito en ello.

En cuanto a si dichos profesionales y programas deben o no estar dentro del Poder Judicial, la lógica y la experiencia nos dice que deben existir para brindar auxilio en la toma de decisiones a los operadores del sistema y ofrecer apoyo de

contención inmediata y transitoria para la víctimas, especialmente en condiciones de crisis, con el fin último de orientarlas hacia la obtención de servicios disponibles en sus comunidades.

De ahí que debe existir un esfuerzo conjunto entre el Poder Judicial y el resto de las instituciones públicas y privadas de asistencia a víctimas para que oficinas de enlace como la Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público, la Contraloría de Servicios, el Departamento de Trabajo Social y Psicología, el Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial, entre otros, puedan facilitarle a estos usuarios el acceso a servicios básicos en el área de medicina, asistencia económica para víctimas de escasos recursos, asesoría legal gratuita, terapia psicológica, albergues en caso de riesgo o indigencia, e incluso información sobre la posibilidad de capacitación en programas especiales para desarrollar destrezas que permitan la incorporación al sector productivo.¹²⁸

Si bien es cierto, al igual, incluso, que en los países desarrollados, los servicios disponibles nunca lograran dar abasto para todas las necesidades, existe una buena posibilidad de que la víctima logre acceder al menos a parte de ellos, haciéndose menos traumática la vivencia del delito y sus secuelas.

128 V.gr. el programa construyendo oportunidades para madres adolescentes y jefas de hogar del Instituto Mixto de Ayuda Social

Segundo Capítulo

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

ESPAÑA

España se convirtió en el primer país en reglamentar de forma integral esta materia, cuando el 28 de diciembre del 2004 promulgó La Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Esta legislación tiene por objeto actuar en caso de violencia que, como manifestación de discriminación, situación de desigualdad o de relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre estas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges, o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia. Esta ley establece medidas de protección integral cuya finalidad es prevenir, sancionar y erradicar esta violencia y prestar asistencia a sus víctimas.

La aprobación en España de la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género vino a coronar una serie de avances legislativos en el Derecho español en materia de lucha contra la violencia de género, tales como la Ley Orgánica de Medidas Concretas en Materia de Seguridad Ciudadana, Violencia Doméstica e Integración Social de los Extranjeros, del 29 de setiembre del 2003; la Ley Reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica del 31 de julio del 2003, así como otras leyes aprobadas por Comunidades Autónomas, dentro de su ámbito competencia, las cuales han tenido incidencia en distintos ámbitos civiles, penales, sociales o educativos mediante sus respectivas normativas.

Aplicación Judicial de la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género en España

Para la aplicación de la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género se asigna una asistencia integral, suficiente y de calidad, que cubra a todas las víctimas, sin discriminación. Además, se asignaron los recursos financieros necesarios para ponerla en marcha y se hizo un ajuste de la estructura encargada de la aplicación de la Ley para el 2015, año en el que la ley completará su implantación

Un aspecto fundamental para facilitar la aplicación de la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género es la claridad de la forma en

que las víctimas deben acreditarse para la obtención de una orden de protección. Amnistía Internacional se refirió al tema en los siguientes términos:¹²⁹

“En el caso de España las dificultades que se encuentran la mayoría de las víctimas en el momento de interponer la denuncia y solicitar esa protección, pone en entredicho la efectividad de las nuevas leyes integrales contra la violencia de género.”¹³⁰

Aun cuando la implantación de la ley establecía como objetivos: la prevención, sanción y erradicación de la violencia, la consagración de los derechos de las mujeres víctimas de violencia, el fortalecimiento de las medidas de sensibilización ciudadana, con lo cual se esperaba la reducción del número de casos de agresión contra las mujeres, los números demuestran lo contrario. Al respecto, Mercedes Colombo, Delegada de Familia del Ayuntamiento de Cádiz, manifiesta: “Los recientes asesinatos de mujeres en España hacen pensar que se necesita mucho más que una ley contra la violencia para poder atajar esta lacra social. Por mucho que el Gobierno quiera ocultar esta realidad, la aplicación de la ley está llena de errores. Por esta ley ¿se coordinaban los recursos e instrumentos de los poderes públicos para asegurar la prevención de los hechos de violencia de género? Por esta ley ¿se creaban juzgados de violencia sobre la mujer? Todo ello ha estado latiendo, desde la maquinaria propagandística de la famosa Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, desde el año 2004, en nuestra sociedad. Pero la realidad es bien distinta, las catorce mujeres asesinadas en nuestro país en este naciente año 2008, más las 71 mujeres asesinadas en el año 2007, la desprotección continúa de las mujeres víctimas, la falta de juzgados de violencia sobre la mujer y, muy especialmente, la falta de recursos económicos, materiales y humanos con los que se ha ido dotando desde el año 2004 a esta ley, ha provocado que hayamos llegado a esta situación. Junto a ello, las administraciones públicas locales y otras entidades sociales que trabajan contra la violencia de la mujer somos conscientes de la falta de policías para mantener a salvo a las mujeres en situación de riesgo, así como las deficiencias de los juzgados especializados en número y en saturación de trabajo. Al tiempo, se advierte las deficiencias de una precaria campaña de sensibilización dado que el 70% de las mujeres asesinadas por sus parejas no habían presentado denuncia por malos tratos recibidos con anterioridad a su muerte.” La ley contra la violencia de género: nuevo engaño del PSOE. Recuperado ¹³¹

129 Amnistía Internacional (20/03/2010) <http://web.amnesty.org/actforwomen/index-esl>

130 Amnistía Internacional (20/03/2010) <http://web.amnesty.org/actforwomen/index-esl>

131 DIARIO DE CADIZ. (s.f.). *Diario de Cadiz*. Recuperado el 02 de Febrero de 2011, de <http://www.diariodecadiz.es/article/opinion/71073/la/ley/contra/la/violencia/genero7nuevo/engano/psoe.html>

MÉXICO

La experiencia en **México** es conducida por el Instituto Nacional de las Mujeres, INMUJERES es un organismo autónomo descentralizado de la Administración Pública Federal; Se establece formalmente el 8 de marzo de 2001, su Ley de creación es publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de enero de ese mismo año cuenta con personalidad jurídica, patrimonio propio, autonomía técnica y de gestión. Promueve y fomenta condiciones que posibiliten la no-discriminación, la igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres.¹³²

Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación Contra las Mujeres (Pro Equidad)

A través de Pro Equidad el gobierno federal busca introducir, de manera transversal, un enfoque de género en el diseño, ejecución y evaluación de sus políticas públicas, se contempla como un punto de partida desde el cual se articulan objetivos, estrategias y acciones cuya ejecución es responsabilidad de toda la administración pública federal, cada sector en sus áreas de competencia, los objetivos del programa son:

1. Incorporar la perspectiva de género como eje conductor de los planes, programas, proyectos y mecanismos de trabajo en la administración pública federal.
2. Impulsar un marco jurídico nacional eficiente y acorde con los compromisos internacionales en materia de derechos para las mujeres y las niñas, a través del cual se promoverá y garantizará el pleno disfrute de estas normas fundamentales de las mujeres y la niñez.
3. Fomentar la igualdad de oportunidades económicas entre hombres y mujeres a través de la promoción de medidas programáticas de carácter afirmativo desde una perspectiva de género.
4. Promover el desarrollo de procesos y políticas públicas sensibles a las diferencias entre hombres y mujeres que condicionan la pobreza.
5. Fomentar en todos los espacios de nuestra sociedad una educación para la vida que promueva el aprecio por la diversidad, la tolerancia y el respeto a las diferencias de género de las personas, así como garantizar, con igualdad y equidad, en todos los niveles, tipos y modalidades educativas, atención específica a las niñas y las mujeres, para lograr ampliar su participación y desempeño en todos los campos de la actividad humana, con un sentido de justicia, al margen de prejuicios y discriminaciones.

132 Instituto Nacional de las Mujeres, México. (2010). *Instituto Nacional de las Mujeres, México*. Recuperado el 20 de Enero de 2011, de <http://www.inmujeres.gob.mx/>

6. Eliminar las desigualdades que impiden a las mujeres alcanzar una salud integral.
7. Prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.
8. Garantizar a las mujeres el acceso y la plena participación en las estructuras de poder y la toma de decisiones, en igualdad de condiciones que los hombres.
9. Fomentar una imagen de las mujeres equilibrada, respetuosa de las diferencias y sin estereotipos en los ámbitos culturales, deportivos y en los medios de comunicación.

Programa Fondo Pro Equidad

El objetivo de este programa es otorgar financiamiento a las organizaciones de la sociedad civil, a fin de favorecer el desarrollo de diversos proyectos cuyo propósito es mejorar las condiciones de vida de la población femenina.

Programa Nacional por una Vida sin Violencia

Los objetivos y las estrategias de este programa desarrollan actividades en relación a prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, a fin de facilitar el cumplimiento de los compromisos asumidos.

Proyecto de institucionalización de la perspectiva de género IPEG

Las acciones de este proyecto están centradas en: el fortalecimiento a la incorporación de la perspectiva de género en presupuestos de Administración Pública Federal; institucionalización de la perspectiva de género en el desarrollo social y humano, orden y respeto y crecimiento con calidad al interior de las instancias encargadas de desarrollo social y humano.

Proyecto Modelo de Equidad de Género

Estrategia que proporciona una herramienta para que empresas privadas, instituciones públicas y organismos sociales asuman el compromiso de revisar sus políticas y prácticas internas, para re-organizar y definir mecanismos que incorporen una perspectiva de género e implementen acciones afirmativas y/o a favor del personal, que conduzcan -a corto y mediano plazo- al establecimiento de condiciones equitativas para mujeres y hombres en sus espacios de trabajo.

Proyecto Red de Mujeres Empresarias

Esta red es una propuesta que figura entre los resultados más importantes del Primer Encuentro Nacional de Mujeres Empresarias, pretende constituirse en mecanismo para contribuir al fortalecimiento de mujeres empresarias; contempla acciones de asesoría, capacitación e intercambio de experiencias, coordinada por las propias empresarias, con el apoyo del INMUJERES y otras instancias, como la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Secretaría de Economía.

Algunos de los proyectos específicos que desarrolla el INMUJERES en el área educativa son:

- Incorporación de la perspectiva de Género en el interior de las instancias del área de desarrollo social y humano (SEP)
- Propuesta Educativa “Contra la Violencia, Eduquemos para la Paz”
- Incorporación de la perspectiva de género en el sistema nacional de educación.
- Concurso de "Ensayo para jóvenes sobre el papel de la mujer en el siglo XXI, educación para la vida".
- Coloquio Arte y Género.

Políticas y Legislación nacional

- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. Publicada en el Diario Oficial en agosto de 2006.
- Ley para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Publicada la nueva ley en 2000, tiene por objeto garantizar a niñas, niños y adolescentes la tutela y el respeto de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución.
- “Reforma Constitucional en Materia Indígena” del 14 agosto 2001. En el caso del artículo 2° Constitucional establece “propiciar la incorporación de las mujeres indígenas al desarrollo, mediante el apoyo a los proyectos productivos, la protección de su salud, el otorgamiento de estímulos para favorecer su educación y su participación en la toma de decisiones relacionadas con la vida comunitaria”.
- Ley de creación del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Ley de Asistencia Social, 2 de septiembre de 2004
- Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil, impulsa a las organizaciones civiles que promuevan la perspectiva de género
- Ley de desarrollo rural sustentable. Reforma del 2 de febrero de 2007
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. 11 de junio 2003
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. 01 febrero 2007.

Informes a la CEDAW

En cumplimiento del compromiso asumido, el Gobierno Mexicano ha presentado ante el Comité los siguientes Informes Nacionales:

1. Tercero y cuarto informe sobre el cumplimiento de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer presentado por México ante la CEDAW en noviembre de 1997.
2. Quinto informe sobre el cumplimiento de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer presentado por México ante la CEDAW en noviembre de 2000.
3. Sexto informe sobre el cumplimiento de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer presentado por México ante la CEDAW en enero de 2006.

El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, en sus recomendaciones referidas a la promoción de la Igualdad de Género, en el Período extraordinario de sesiones realizadas del 5 al 23 de agosto de 2002, examinó el quinto informe periódico de México y aprobó las siguientes observaciones:¹³³

El Comité insta al Estado a que emprenda campañas de difusión, educación y sensibilización sobre las disposiciones de la Convención dirigidas a la sociedad en su conjunto y, en particular, al personal encargado de la administración y defensa de la justicia y a las mujeres mexicanas en especial, para hacerlas conocedoras de sus derechos en el ámbito tanto judicial nacional como estatal.

El Comité pide al Estado que tenga en cuenta la Recomendación 19 sobre la violencia contra la mujer y tome las medidas necesarias para que la ley sancione adecuadamente todas las formas de violencia contra la mujer y la existencia de procedimientos adecuados para la investigación y el procesamiento. Recomienda que se promueva la promulgación de leyes federales y estatales, según proceda, que criminalicen y sancionen la violencia doméstica y a los perpetradores de la misma y que se adopten medidas para que las mujeres víctimas de tal violencia puedan obtener reparación y protección de inmediato, en particular, mediante el establecimiento de teléfonos de atención 24 horas, el aumento de centros de acogida y de campañas de tolerancia cero respecto de la violencia contra la mujer, para que se reconozca como un problema social y moral inaceptable. Asimismo, el Comité considera especialmente importante que se adopten medidas para la capacitación en derechos humanos y tratamiento de la violencia contra la mujer del personal de los servicios de salud, comisarías y fiscalías especializadas.

Asimismo insta al Estado a que se asigne prioridad a la mujer en su estrategia de erradicación de la pobreza, con especial atención a las mujeres de las zonas rurales e indígenas, y, en este contexto, se deberían adoptar medidas y

133 [http://www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/\(Symbol\)/CEDAW.C.MEX.5.Sp?Opendocument](http://www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/(Symbol)/CEDAW.C.MEX.5.Sp?Opendocument)

programas específicos dirigidos a garantizar que la mujer disfrute plenamente de sus derechos en un plano de igualdad en las áreas de educación, empleo y salud, haciendo especial hincapié en el trabajo conjunto con organizaciones no gubernamentales y en la participación de dichas mujeres no sólo como beneficiarias sino también como agentes de cambio en el proceso de desarrollo.

Dado el creciente número de mujeres mexicanas que están emigrando a otros países en busca de mayores oportunidades laborales, el Comité exhorta al Estado a que se concentre en las causas de este fenómeno, adoptando medidas encaminadas a mitigar la pobreza y a potenciar e impulsar el papel económico de la mujer, así como la plena garantía del reconocimiento y ejercicio de sus derechos. Asimismo el Comité alienta al Estado mexicano a buscar acuerdos bilaterales o multilaterales con los países de destino de estas mujeres.

El Comité recomienda al Estado que acelere la adopción de las reformas necesarias de la Ley laboral, incluida la prohibición de discriminación contra la mujer, para garantizar su participación en el mercado laboral en un plano de igualdad real con los hombres. Se, insta al Estado parte a hacer efectivos los derechos laborales de las mujeres en todos los sectores. Con este fin, se recomienda al Estado parte fomentar y potenciar el papel del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) en el proceso de negociación de la Ley laboral para dar cumplimiento específico a las necesidades de las mujeres trabajadoras, en particular al principio de igual retribución por trabajo de igual valor y a la prohibición específica de requerir a las trabajadoras de la industria maquiladora el test negativo de embarazo.

Asimismo recomienda que se adopten estrategias dirigidas a lograr un aumento del número de mujeres que intervienen en la adopción de decisiones a todos los niveles, y en particular, en las municipalidades a escala local, a través de la adopción de medidas especiales de carácter temporal de conformidad con el artículo 4.1 de la Convención, y se refuercen las actividades encaminadas a promover mujeres a cargos de dirección tanto en el sector público como el privado, con programas de capacitación especiales y campañas de sensibilización sobre la importancia de la participación de la mujer en la adopción de decisiones a todos los niveles.

ARGENTINA

En **Argentina** la Constitución Nacional. La reforma de 1994 incorpora cláusulas que reconocen los derechos de las mujeres, considera la jerarquización de tratados y convenciones internacionales sobre derechos humanos estableciendo la mayor jerarquía en la pirámide legal a la CEDAW. Insta acciones positivas en la regulación de los partidos políticos y el régimen electoral (Art. 37); faculta al Congreso Nacional para promover acciones positivas garantes de la igualdad real de oportunidades, de trato y del pleno goce y ejercicio de derechos (Art. 75 inc 23); dicta régimen especial de seguridad social para la madre durante el embarazo y tiempo de lactancia. Ley 23.179 de aprobación de la CEDAW.

- Ley 26.171 del Protocolo Facultativo de la CEDAW, adoptado por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas el 6 de octubre de 1999. Ratificación y declaración del Protocolo Facultativo.
- Ley 24.012 de Cupo Femenino y su Decreto reglamentario 1.246/2000.
- Decreto 2.385/93 sobre acoso sexual en la Administración Pública Nacional.
- Ley 24.417 de Protección contra la Violencia Familiar, decreto reglamentario 235/96.
- Ley 24.632 de aprobación de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención de BELEM DO PARA.
- Ley 24.785 de Institución del Día Nacional de los Derechos Políticos de las Mujeres.
- Ley 24.821 de Institución del Día de la Mujer Destacada.
- Ley 24.828 de Incorporación de las Amas de Casa al Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones.
- Decreto 1.363/97. Igualdad de Trato entre Agentes de la Administración Pública Nacional.
- Decreto 254/98. Plan para la Igualdad de Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral.
- Ley 25.013, Capítulo II, Artículo 11. Reforma Laboral: Introducción de la Figura de Despido Discriminatorio por Razón de Raza, Sexo o Religión.
- Ley 25.087. Delitos contra la Integridad Sexual. Código Penal. Modificación.
- Ley 25.239, Título XVIII. Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados/as del Servicio Doméstico. Decreto reglamentario 485/2000 y su Decreto modificatorio 290/2001.
- Decreto 291/2001. Campaña de Difusión del Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados/as del Servicio Doméstico.
- Ley 25.250, Título I, Artículos 2º y 3º. Reforma Laboral: Estímulo al Empleo Estable: Incorporación de Dos Incentivos para el Empleo de Mujeres.
- Ley 25.273 de creación de un Sistema de Inasistencias Justificadas por razones de Gravidéz.
- Ley 25.543 de Test Diagnóstico del Virus de Inmunodeficiencia Humana a toda Mujer Embarazada.

- Ley 25.584 de Prohibición en establecimientos de educación pública de acciones que impidan el inicio o continuidad del ciclo escolar a alumnas embarazadas o madres en período de lactancia. Reforma de Ley 25.808 de modificación del Artículo 1°.
- Ley 25.673 de creación del Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable. Decreto reglamentario 1.282/2003.
- Declaración de repudio a medida cautelar contra Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable.
- Ley 25.674 de Participación Femenina en las Unidades de Negociación Colectiva de las Condiciones Laborales (Cupo Sindical Femenino). Decreto reglamentario 514/2003.
- *Ley 25.929 de Derechos de Padres e Hijos durante el Proceso de Nacimiento. Declaración de Interés del Sistema Nacional de Información Mujer, por parte del Senado de la Nación.
- Ley 26.130 Régimen para las Intervenciones de Contracepción Quirúrgica, Ligadura de Trompas y Vasectomía.
- Ley 26.150 del Programa Nacional de Educación Sexual Integral.

Informes a la CEDAW

En cumplimiento del compromiso asumido, el Gobierno Argentino ha presentado ante el Comité los siguientes Informes Nacionales:

1. Tercer Informe sobre el cumplimiento de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer presentado por la República Argentina ante el CEDAW en 1997.
2. Cuarto Informe sobre el cumplimiento de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer presentado por la República Argentina ante el CEDAW en 1999.
3. Quinto Informe sobre el cumplimiento de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer presentado por la República Argentina ante el CEDAW en 2001.
4. Presentación de la República Argentina ante el CEDAW el 16 de agosto de 2002.
5. Informe de Seguimiento: continuación del Quinto Informe Periódico de la República Argentina, Diciembre de 2003.
6. Presentación de la República Argentina ante el CEDAW el 16 de julio de 2004.

Finalmente, el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, en sus recomendaciones referidas a la promoción de la Igualdad de Género, en el 31° período de sesiones realizadas del 6 al 23 de julio de 2004, examinó el informe de seguimiento del quinto informe periódico de la Argentina y aprobó las siguientes observaciones finales.¹³⁴

El Comité recomienda que el Estado Parte fortalezca el mecanismo nacional existente (Consejo Nacional de la Mujer) a fin de lograr que tenga mayor eficacia como catalizador para la igualdad entre los géneros en todas las esferas de la vida del país, y tanto en el plano federal como en los planos provincial y local, suministrándole un grado suficiente de visibilidad, poder, y recursos humanos y financieros en todos los niveles y mejorando su capacidad para coordinar eficazmente la labor de los mecanismos existentes en los planos nacional y local. Asimismo exhorta al Estado Parte a que fortalezca la capacidad del mecanismo para llevar a cabo con eficacia actividades encaminadas a lograr el adelanto de la mujer y la promoción de la igualdad entre los géneros, y a asegurar que las perspectivas de género se incorporen en todas las políticas y programas.

Asimismo se haga hincapié en el enfoque de potenciación de la mujer e incorpore perspectivas de género en todos sus proyectos, políticas y programas sociales y económicos, de forma de asegurar que apoyen el logro del objetivo de la igualdad entre los géneros y el goce de sus derechos humanos por parte de las mujeres. Invita al Estado Parte a evaluar periódicamente tales medidas, así como su incidencia en las mujeres de forma de asegurar que no perpetúen la discriminación contra la mujer.

Se realicen todos los esfuerzos necesarios por asegurar la aplicación de la legislación que obliga a los empleadores a pagar una remuneración igual por un trabajo igual, y asimismo a que se esfuerce por asegurar que las mujeres obtengan prestaciones y servicios sociales adecuados. Asimismo exhorta al Estado Parte a que asegure la plena observancia de la legislación vigente, de forma que las mujeres puedan utilizar los recursos disponibles sin temor a represalias por parte de sus empleadores.

El Comité insta al Estado Parte a que preste especial atención a las necesidades de las mujeres de las zonas rurales, velando por que participen en los procesos de adopción de decisiones y tengan pleno acceso a la educación, los servicios de atención de la salud y las posibilidades de obtención de crédito.

Se vele por la aplicación de un enfoque comprensivo en relación con la violencia contra las mujeres y las niñas, teniendo en cuenta su recomendación general 19 sobre la violencia contra la mujer. Dicho enfoque debe comprender la aplicación efectiva de la legislación vigente, a nivel provincial, para luchar contra todas las formas de violencia contra las mujeres. Además, el Comité insta al Estado Parte a que considere la posibilidad de sancionar a nivel federal una ley aplicable en todo

134 <https://www.google.com/#q=CEDAW%2FC%2FARG%2F5%2FAdd>.

el territorio del país, con el fin de combatir y erradicar la violencia contra las mujeres y asegurar que las mujeres que son víctimas de la violencia y el acoso sexual tengan acceso a medios de protección y recursos eficaces, y que los autores de tales actos sean efectivamente enjuiciados y castigados, y que las mujeres sean efectivamente protegidas contra las represalias. El Comité recomienda también que el Estado Parte inicie una campaña nacional de sensibilización pública sobre la violencia contra las mujeres y la inaceptabilidad social y moral de dicha violencia, especialmente en el período de dificultades que vive actualmente el país, y que incremente sus esfuerzos por impartir a los funcionarios públicos, en particular el personal encargado de hacer cumplir la ley, el personal del Poder Judicial y los profesionales de la salud, una capacitación sensible a las cuestiones de género en lo tocante a la violencia contra las mujeres, que constituye una violación de los derechos humanos de las mujeres.¹³⁵

El Comité insta al Estado Parte a que ratifique el Protocolo Facultativo de la Convención y a que acepte, lo antes posible, la enmienda del párrafo 1 del artículo 20 de la Convención, relativo a la fecha de las reuniones del Comité.

CHILE

En **Chile** el SERNAM es el organismo encargado de *colaborar con el Poder Ejecutivo en el diseño, promoción y coordinación* de políticas, planes, medidas y reformas legales que contribuyan a la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres para disminuir prácticas discriminatorias en el proceso de desarrollo político, social, económico y cultural del país.

Políticas y Legislación nacional Ley N°19.250 sobre trabajo, publicada el 30 de septiembre de 1993

- Ley N°19.299 sobre subsidio maternal, publicada el 12 de marzo de 1994
- Ley N°19.325 sanciones y procedimientos en VIF, publicada el 27 de agosto de 1994
- Ley N°19.335 sobre participación de gananciales, publicada el 23 de septiembre 1994
- Ley N°19.409 sobre explotación sexual, publicada el 31 de agosto 1995
- Ley N°19.482 sobre descanso dominical, publicada el 3 de diciembre 1996
- Ley N° 19.505 sobre permiso por hijos enfermos, publicada el 25 de julio de 1997
- Ley N°19.585 sobre filiación, publicada el 26 de octubre de 1998
- Ley N°19.591 sobre protección a la maternidad, publicada el 9 de noviembre de 1998
- Decreto 1.640 sobre ratificación de la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer. Publicado 11 de noviembre de 1998.

135 <https://www.google.com/#q=CEDAW%2FC%2FARG%2F5%2FAdd>

- Decreto N° 1907 sobre ratificación de los convenios 103 y 156 de la OIT. Publicado el 03 marzo 1999
- Ley N° 19.602 sobre gestión municipal, publicada el 25 de marzo de 1999
- Ley N° 19.611 que establece igualdad entre hombres y mujeres, publicada el 16/06/1999
- Ley N° 19.620 sobre adopción de menores, publicada el 05 de agosto de 1999
- Ley N° 19.617 sobre delito de violación, publicada el 12 de julio 1999
- Ley N° 19.670 sobre fuero maternal a mujeres que adoptan, publicada 15 de abril 2000
- Ley N° 19.688 sobre derecho a educación a estudiantes embarazadas o en lactancia, publicada el 05 de agosto 2000
- Ley N° 19.711 sobre visita de hijos en tuición, publicada el 18 de enero de 2001
- Ley N° 19.741 sobre pago de pensiones alimenticias, publicada el 24 de julio 2001
- Ley N° 19.947 nueva ley de matrimonio civil, publicada el 17 de mayo de 2004
- Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia, publicada el 30 de agosto 2004
- Ley N° 20.005 sobre acoso sexual, publicada el 18 de marzo de 2005
- Ley N° 20.030 sobre reclamo de maternidad o paternidad, publicada el 5 de julio de 2005
- Ley N° 20.047 sobre permiso paternal, publicada el 02 de septiembre de 2005
- Ley N° 20.066 de Violencia Intrafamiliar, publicada el 07 de octubre de 2005
- Ley N° 20.086 sobre aplicación de procedimientos de la ley de violencia intrafamiliar, publicada el 15 de diciembre de 2005

Informes a la CEDAW

El Artículo 18° establece que los Estados Partes se comprometen a someter al Secretario general de las Naciones Unidas para que lo examine el Comité, un informe sobre las medidas legislativas, judiciales, administrativas o de otra índole que hayan adoptado para hacer efectiva las disposiciones de la Convención y los progresos realizados. Se podrán indicar en los informes los factores y las dificultades que afecten al grado de cumplimiento de las obligaciones impuestas. En cumplimiento del compromiso asumido, el Gobierno Chileno ha presentado ante el Comité los siguientes Informes Nacionales: *durante el 21°* período de sesiones (7 a 25 de junio de 1999) El Comité examinó los informes periódicos segundo y tercero de Chile (CEDAW/C/CHI/2 y CEDAW/C/CHI/3), está pendiente el Cuarto informe de la CEDAW.¹³⁶

Finalmente el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, en sus recomendaciones referidas a la promoción de la Igualdad de Género, en el 21°

136 http://www.americalatinagenera.org/main/index.php?option=com_content&task=view&id=140&Itemid=

período de sesiones realizadas del 7 al 25 de junio de 1999 examinó los informes periódicos segundo y tercero de Chile (CEDAW/C/CHI/2 y CEDAW/C/CHI/3) y aprobó las siguientes observaciones finales (fuente: UNFPA):

- Elaborar y apoyar leyes que autoricen el divorcio, permitan a la mujer volverse a casar tras el divorcio y que otorguen a la mujer el derecho a iniciar proceso de divorcio en igualdad de condiciones que los hombres.
- Elaborar y apoyar leyes que reconozcan derechos iguales a ambos cónyuges en la administración de los bienes durante el matrimonio y derechos iguales en relación con esos bienes en caso de divorcio.
- Fomentar una mayor participación de la mujer en la vida pública.
- Promover el cambio de actitudes y percepciones, tanto de las mujeres como de los hombres, en cuanto a sus respectivos papeles en el hogar, la familia, el trabajo y la sociedad en su conjunto.

PARAGUAY

Legislación y políticas públicas en torno a la violencia basada en el género

En el marco de la Audiencia Pública, la Lic. Graciela Zelaya, expuso sobre la “Legislación y políticas públicas en torno a la violencia basada en el género” e informó del Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres (PNIO), que tiene como uno de los ejes de trabajo la erradicación de la violencia.

Para ello han creado una Comisión Interinstitucional desde la cual ejecutan acciones de forma coordinada con varias instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil, bajo la coordinación de la Secretaría de la Mujer.

El Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia (SEDAMUR) ofrece atención primaria a casos relacionados a la violencia contra la mujer, a través de un equipo interdisciplinario que se encarga de dar asesoramiento jurídico, psicológico y social a las afectadas. En la parte de educación trabaja en coordinación con el PRIOME (Programa Nacional de Igualdad de Oportunidades y Resultados para la Mujer en la Educación) del Ministerio de Educación y Cultura (MEC), enfatizando en una educación no sexista. La Secretaría de la Mujer de la Presidencia de la República (SMPR) realiza capacitaciones permanentes con el funcionariado público para analizar la violencia contra las mujeres desde una visión cultural.

En lo que se refiere a la legislación, la Secretaría de la Mujer ha realizado dos evaluaciones de la Ley 1600/00 “Contra la Violencia Doméstica”, a través de consultorías, para relevar las fortalezas y debilidades de dicha ley, y a partir de las mismas ha elaborado un proyecto de modificación de la ley.

A los efectos de contar con una base común de datos de los casos de violencia que se presentan en los Juzgados de Paz del país y posibilitar el seguimiento de

lo establecido en la Ley 1600/00, la SMPR ha firmado un convenio con la Corte Suprema de Justicia (CSJ). A través de la Acordada N° 454/07, la CSJ dispuso el uso obligatorio de un formulario por parte de los Juzgados de Paz de todas las Circunscripciones Judiciales de la República y su posterior remisión mensual a la oficina de Estadísticas de la CSJ y bimestralmente a la Secretaría de la Mujer.¹³⁷

Informe guías de Santiago

En el **Informe Preliminar de ILANUD de Bolivia, Chile, Costa Rica, España, México, Paraguay y Perú sobre seguimiento de las Guías de Santiago sobre protección de víctimas y testigos** las cuales tienen por finalidad orientar las decisiones de los Ministerios Públicos Iberoamericanos en relación con su organización interna y su actividad para alcanzar una meta que se resume en el fortalecimiento de los derechos de víctimas y testigos. La idea es que dentro de las posibilidades de actuación como Fiscales, se contribuya a que los derechos universalmente reconocidos a víctimas y testigos sean concretados.)¹³⁸

La promoción de una efectiva mejora en el tratamiento de las víctimas y los testigos no se agota con el apoyo que puedan proporcionar las Fiscalías por sí solas, sino que se trata de una responsabilidad transversal que involucra a otras instituciones. En este sentido, el compromiso de la Asociación será difundir estas orientaciones, que además recogen los principios plasmados en las Reglas de Brasilia para el acceso a la justicia de las personas vulnerables. Con el apoyo de Euro social, una vez que estos documentos hayan sido aprobados su contenido será editado y remitido a las principales redes que trabajan en la Administración de Justicia en el ámbito.

Para verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los miembros de la AIAMP, en el capítulo tercero de las “Guías de Santiago sobre protección de víctimas y testigos” se establece un mecanismo de seguimiento que supone la valoración del estado de evolución y cumplimiento de las orientaciones propuestos de dichas guías.

De manera que se elabora un informe en el cual se encarga al ILANUD por la AIAMP, para presentar la sistematización de los cuestionarios y un análisis preliminar de los mismos. A continuación se presenta el análisis de los cuestionarios sobre víctimas. el cual se baso sobre cuatro planos de análisis (normativo, institucional, recursos humanos y financiero). Los países que presentaron el formulario fueron Bolivia, Chile, Costa Rica, España, México, Paraguay y Perú.¹³⁹

137 http://cladem.org.py/www/index.php?option=com_contact&view=contact&id=1&Itemid=65

138 ILANUD. (NOV 2010). INFORME SOBRE LOS CUESTIONARIOS DE SEGUIMIENTO DE LAS GUIAS DE SANTIAGO .

139 ILANUD. (NOV 2010). INFORME SOBRE LOS CUESTIONARIOS DE SEGUIMIENTO DE LAS GUIAS DE SANTIAGO .

NORMATIVO

- Se señala que en materia de víctimas los estados cuentan con un esquema de contención legal bastante nutrido que les permite fundamentar de mejor forma el diseño de programas y políticas de atención integral a las víctimas.
- La pertinencia de regular la protección y atención integral a las víctimas cuenta con plena vigencia en la agenda legislativa de los países de la región.
- Persiste desarticulación entre la existencia de normas marco que contienen lineamientos sobre el papel de la víctima y su tratamiento y la ejecución de disposiciones reglamentarias requeridas para potenciar el alcance de dichas pautas de actuación.
- Se han logrado avances importantes en el reconocimiento de las víctimas para propiciar espacios de reconciliación y construcción de la paz y la armonía social, no obstante se presentan algunos vacíos normativos, particularmente en relación con criterios diferenciadores de atención¹⁴⁰. Dichos rubros se refieren básicamente al tipo de delito (violencia doméstica, trata de personas, acto de terrorismo) y a las condiciones particulares que contribuyen a la victimización de la persona o grupos de personas en situación de vulnerabilidad (mujeres, niños, adolescentes, migrantes, indígenas).

INSTITUCIONAL

- Se ha logrado institucionalizar los programas de atención a víctimas en los países que respondieron el cuestionario.
- El nuevo rol de la víctima en la administración de justicia implica una serie de actuaciones por parte del estado dirigidas a armonizar la gestión de diferentes instituciones y organismos vinculados con los procesos de atención integral.
- Este esfuerzo se refleja en el diseño de estrategias de tratamiento, protección, e información que involucran la participación coordinada de diferentes entidades públicas y privadas.
- Se reconoce la compleja configuración del concepto de víctima, pero a nivel institucional se percibe la necesidad de incorporar protocolos de actuación que incorporen el tratamiento diferenciado que requiere cada víctima según las particularidades que la rodean. En relación con este aspecto, es preciso señalar la importancia de acompañar estos procesos con esquemas de cooperación interinstitucional.¹⁴¹

140 ILANUD. (NOV 2010). INFORME SOBRE LOS CUESTIONARIOS DE SEGUIMIENTO DE LAS GUIAS DE SANTIAGO.

141 ILANUD. (NOV 2010). INFORME SOBRE LOS CUESTIONARIOS DE SEGUIMIENTO DE LAS GUIAS DE SANTIAGO.

RECURSOS HUMANOS

- Todos los países encuestados cuentan con programas de capacitación para los funcionarios a cargo de los programas de atención a víctimas y la mayoría, con equipos multidisciplinarios para este fin.
- Se ha avanzado en el diseño y puesta en marcha de diferentes programas de asistencia y protección a las víctimas, pero el número de funcionarios asignados a estos procesos es escasos en algunos países.
- Se requiere implementar procesos de sensibilización al interior de las instituciones, con el propósito de generar mayor convicción y compromiso por parte de los funcionarios relacionados con los programas de atención a las víctimas.

FINANCIERO

- En el campo financiero son evidentes los esfuerzos por propiciar el reconocimiento de la víctima a nivel legal e institucional, sin embargo, los presupuestos asignados para cubrir las actividades encargadas a los programas de atención y protección son escasos.
- Los responsables de los programas deben enfrentarse a una marcada centralización administrativa que limita su capacidad de gestión de acuerdo a sus funciones asignadas.
- Solo en algunos casos sea regulado la creación de fondos de compensación para las víctimas; adicionalmente, las disposiciones relacionadas con la compensación no cuentan con los presupuestos suficientes para implementarse.
- La cooperación internacional podría ser una estrategia a ser considerada por parte de las entidades públicas para atender en cierta medida el déficit presupuestario en la materia.¹⁴²

ANALISIS DE LOS CUESTIONARIOS SOBRE TESTIGOS

Se elaboró un análisis sobre el tema de testigos que se presenta a continuación.

NORMATIVO

- Se visualiza ausencia de disposiciones normativas específicas referidas a la protección de testigos identificadas en algunos países, sumada a la profusa dispersión normativa señalada.

142 ILANUD. (NOV 2010). INFORME SOBRE LOS CUESTIONARIOS DE SEGUIMIENTO DE LAS GUIAS DE SANTIAGO S.

- La legalidad formal de un programa de asistencia integral a testigos sin un marco reglamentario que la haga operativa, genera expectativas equivocadas alrededor de la pertinencia y la vigencia de esta materia.
- En términos generales la vigencia de los aspectos relacionados con la protección a testigos es relativamente reciente en algunos cuerpos.
- Se aprecia el compromiso político en los diferentes países por disposiciones internacionales en materia de protección a testigos, que potencia la vigencia de la protección interna de los países.

INSTITUCIONAL

- Si bien los programas u oficinas de atención a víctimas y testigos se encuentran a cargo –o adscritos –al MINISTERIO PÚBLICO, no se identifica en todos los casos una autoridad funcional responsable de su gestión de manera integral.
- Varios países coinciden en señalar las existencias de convenios interinstitucionales de cooperación, este es un aspecto que al parecer requiere ser potenciado con el propósito de viabilizar a los procesos relacionados con la protección de testigos.
- A nivel institucional se señala falta de difusión de la pertinencia del programa de protección a testigo.

RECURSOS HUMANOS

- En todos los casos se cuenta con personal adscrito exclusivamente a la gestión de los programas o procesos relacionados con la protección de testigos.
- No se han implementado en todos los países procesos específicos para la selección de personal en las diferentes áreas requeridas para el diseño de esquemas de atención integral a testigos.
- En algunos países no se han incorporado procesos de capacitación definidos para los diferentes funcionarios encargados de asumir la protección de testigos en sus diferentes fases.
- Debido al reciente proceso de implementación en que se encuentra el tema de protección a testigos en algunos países de Iberoamérica, aun no cuentan con un panorama claro del alcance del programa, ni con una relación más ajustada del número de funcionarios requeridos para su funcionamiento.
- En todos los casos no se cuenta con perfiles definidos, funciones específicas en relación con los procesos a testigos. Asimismo en pocos casos se han implementado criterios claros de evaluación y promoción de funcionarios.

- Los países que cuentan con programa de protección de testigos o con algún lineamiento particular al respecto se han adoptados en general mecanismos diferenciales, teniendo en cuenta cuestiones de género y origen étnico.
- Se insiste en la necesidad de fortalecer procesos de sensibilización de los operadores judiciales en relación con la protección de testigos.¹⁴³

FINANCIERO

- En la generalidad de las respuestas referidas al ámbito financiero y presupuestario se manifiesta escasez de recursos para implementar la legislación vigente relacionada con la protección de testigos.
- A pesar de que algunas legislaciones establecen el financiamiento del programa, las instancias encargadas de la gestión del programa no cuentan aun con autonomía presupuestarias en la materia.
- En pocos casos la autoridad responsable del programa es también ordenadora del gasto por lo que en algunos contextos se debe acudir a otras instancias para la ejecución del presupuesto, centralización administrativa-, situación que puede llegar a entorpecerla efectividad de las medidas adoptadas para atenderla vulnerable situación de testigos en determinadas circunstancias.
- A pesar de la escasez de recursos reiterada por varios países en ninguno se ha diseñado estrategias de búsqueda de recursos a partir de procesos de cooperación internacional.

ANTECEDENTES DE CENTROAMÉRICA:

Considerando como marco de referencia el tema de la Violencia contra la mujer en el ámbito Intrafamiliar y los diferentes esfuerzos y convenios internacionales con los cuales se trabaja esta temática, se hará referencia a la situación actual en los países centroamericanos, específicamente en el área legal, los programas y protocolos que se manejan al respecto y los sistemas de Protección a víctimas en Nicaragua, Honduras, Guatemala, El Salvador, Panamá y Costa Rica.

La Organización Panamericana de la Salud entre el año 1996 y 1998, se realiza un estudio a diez países, entre los cuales participan todos los países centroamericanos. Este estudio destaca que en 1998 es aceptada la Violencia Intrafamiliar como un problema de salud pública, y que una de las dificultades en común se refiere al acceso a la justicia, lo anterior debido a que los procesos judiciales son complejos, no accesibles a todas las poblaciones por niveles de

143 ILANUD. (NOV 2010). INFORME SOBRE LOS CUESTIONARIOS DE SEGUIMIENTO DE LAS GUIAS DE SANTIAGO .

escolaridad, edad y porque las respuestas institucionales hacia esta problemática no le garantizan a la víctima de violencia un apoyo para cambiar su realidad y estilo de vida.¹⁴⁴ Es importante resaltar que en éste y otros estudios a nivel latinoamericano y centroamericano se destacan elementos visibles e invisibles de la violencia, así como las consecuencias sociales y económicas que tiene ésta en un país. Por ejemplo, es posible visualizar la imposibilidad de una mujer de trabajar de manera adecuada y rendir en su trabajo, pero no es posible ver la depresión, la tristeza o la desesperanza en esa misma mujer, así como la violencia que vive en su hogar

El modo en que las mujeres responden a la violencia está ligado a varios factores tales como la sobrevivencia de ella y sus hijos, protegerse, la presión social hacia el hecho de quedar estigmatizada como “mujer sola, divorciada, separada, incapaz de mantener a un hombre a su lado, entre otros”. Además, no cuenta con los medios económicos necesarios para enfrentarse a la manutención de ella y sus hijos, ni las redes institucionales, vecinales y familiares necesarias para llevar a cabo dicho plan; aunado a la dependencia emocional y la esperanza de que este hombre cambie.¹⁴⁵

En los aspectos preventivos, es importante reconocer que, aunque la violencia ha sido parte de la historia de la humanidad, siempre han existido diferentes mecanismos para darle freno o prevenirla. Mecanismos tales como los religiosos, jurídicos, sociales, económicos, entre otros. *“Es posible cambiar los factores que contribuyen a producir respuestas violentas, ya sea los dependientes de la actitud y el comportamiento o los relacionados con situaciones sociales, económicas, políticas y culturales más amplias.”*¹⁴⁶

Como antecedentes legales se debe considerar en primera instancia la ratificación de los convenios internacionales en estos países, los cuales dan apertura a leyes y políticas internas en los mismos, las cuales a su vez generan instituciones en la mayoría de los países para velar el cumplimiento de dichos convenios, así como acciones de prevención y aprovechamiento.

Según lo publicado por la página América Latina Genera: Gestión de conocimiento para la igualdad de género de la PNUD, en toda Centroamérica se han producido leyes que consisten en salvaguardar la integridad de la mujer, prevenir y corregir los aspectos de maltrato, violencia y discriminación hacia las mujeres.

144 Organización Panamericana de la Salud. Programa Mujer, Salud y Desarrollo, 2000.

145 Organización Panamericana de la Salud, Oficina Sanitaria Panamericana, 2003

146 Organización Panamericana de la Salud, Oficina Sanitaria Panamericana, 2003

NICARAGUA

En el caso específico de **Nicaragua**, se enlistan a continuación:

- Artículos 48 y 72 de la Constitución Política. Elimina los obstáculos que impidan de hecho la igualdad y protege tanto al matrimonio como a la unión de hecho estable.
- La Ley de Ordenación Urbana. Prioriza a las mujeres en la titularidad de la vivienda como medida de acceso al crédito
- Decreto presidencial 40-2004 de creación del Consejo Consultivo Nacional de la Mujer
- Ley de Disolución del vínculo matrimonial por voluntad de una de las partes
- Ley de Alimentos
- Ley de Relaciones entre padre, madre e hijos
- Decreto Ley sobre Lactancia materna
- Reformas a la Ley de Seguridad Social y su reglamento, con el objetivo de fomentar el derecho al amamantamiento y reconocer el derecho a la seguridad social de la mujer en unión de hecho
- Ley 150, reformas al Código Penal (1992), para penalizar los delitos sexuales
- Ley 230, reformas al Código Penal (1996), para prevenir y sancionar la violencia intrafamiliar; penalizar la violencia psicológica y crear medidas de protección a la persona agredida
- Ley 228 de la Policía Nacional, que crea el Departamento Nacional de las Comisarias de la Mujer y la Niñez
- Ley de Reforma Agraria y Ley de Cooperativas, que establecieron la igualdad de derechos para mujeres y hombres en la tenencia de la tierra, la organización en cooperativas y la integración a actividades agropecuarias
- El INIM fue creado por Decreto N° 2-93, publicado en La Gaceta N° 277 del 29 de diciembre de 1987, y fortalecido con una nueva Ley Orgánica en julio de 1993.

El Instituto Nicaragüense de la Mujer (INIM) es un ente rector encargado de velar por el cumplimiento de las políticas y programas en función de la equidad de género, prevención de la violencia contra la mujeres y tratamiento de esa violencia. La misma se encuentra descentralizada, tiene autonomía funcional, técnica y administrativa, personería jurídica propia, patrimonio propio y con capacidad en materia de su competencia.

La misma desde junio de 1998 orgánicamente depende del Ministerio de Familia y *“...se encarga de formular, promover, coordinar y ejecutar programas y proyectos gubernamentales que garanticen la participación de la mujer en el proceso de*

*desarrollo económico, social, cultural y político del país, facilitando que en los planes nacionales la población femenina tenga presencia activa en sus etapas de elaboración, implementación y evaluación, a fin de asegurar a las mujeres una efectiva igualdad de oportunidades en el desarrollo del país, así como al acceso y control de los recursos y beneficios”.*¹⁴⁷

Como programas derivados en el tema, se destacan el Programa Nacional de Equidad de Género 2006-2010 que tenía como objetivo principal mejorar las condiciones para mujeres y hombres en espacios como la erradicación de la violencia, educación, salud, empleo, el acceso y control a los recursos económico-productivos y la participación política. SU estrategia consistía en hacer participar a las instituciones públicas y a la sociedad en general, con apoyo internacional para promover las políticas e iniciativas públicas nicaragüenses.

Por otro lado, el Plan Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Sexual que busca abordar la violencia intrafamiliar; y el Programa de la Mujer Rural que tiene como objetivo el desarrollo rural en equidad de género, principalmente en oportunidades laborales, adquisición de tierras, entre otros.

HONDURAS

En **Honduras** la legislación y políticas nacionales se derivan en las siguientes:

- Decreto Ejecutivo Número 015-2002 que oficializa a la Política Nacional de la Mujer en Política de Estado.
- Política Nacional de la Mujer - Primer Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades
- Ratificación de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer “Convención De Belem Do Para”. Decreto 72-95
- Convención para la represión de la trata de personas y de la explotación de la prostitución ajena.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer, Decreto 979.
- Ley del Instituto Nacional de la Mujer
- Ley contra la Violencia Doméstica y sus Reformas
- Ley contra la Violencia Doméstica
- Ley de Igualdad de Oportunidades para la Mujer
- Constitución de la República de Honduras, 1982

147 América Latina Genera: Gestión de conocimiento para la igualdad de género de la PNUD (PNUD, 2006-2008),

- Propuesta de Reformas a la Ley contra la Violencia Doméstica: Esta propuesta fue creada por la Comisión Interinstitucional de Seguimiento a la Ley contra la Violencia Doméstica, y entregada a través del INAM al Despacho de la Presidencia.
- Decreto 250-2005 Reformas a la Ley contra la Violencia Doméstica: Este es el Decreto de las Reformas a la Ley contra la Violencia Doméstica aprobadas el 1ero de septiembre del 2005, y publicadas en la Gaceta el 11 de marzo del 2006.

En **Honduras** se encuentra el Instituto Nacional de las Mujeres (INAM), creado mediante Decreto Legislativo 232-1998 el 30 de septiembre de 1998. El mismo es una institución autónoma, de desarrollo social y con rango de Secretaría de Estado, quien es encargada de *“responsable de formular, promover y coordinar la ejecución y seguimiento de la Política Nacional de la Mujer, así como los planes de acción que la ejecuten y la integración de la mujer al desarrollo sostenible”*.

El Consejo Directivo del INAM aprobó la *“Política Nacional de la Mujer: Primer Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades”*, y lo que busca es impulsar la equidad de género y hacer operativos los compromisos Internacionales del Estado de Honduras, contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (1982) y aquellos derivados de la Conferencia Internacional de Población y Desarrollo (1994); y de la IV Conferencia Mundial de la Mujer (1995).

Este país tiene como estrategias algunos planes tales como el Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer, de quien se deriva el Plan Nacional de Prevención, Detección, Atención de la Violencia hacia las mujeres (2006- 2010) que articula las políticas públicas e impulsa acciones que permitan el cumplimiento de los instrumentos nacionales e internacionales en pro de la defensa de los derechos humanos de las mujeres. Este plan fue validado y sistematizado con representantes de Instituciones Gubernamentales y Organizaciones de Mujeres, aprobado mediante Decreto Ejecutivo No. 11 del 8 de marzo del 2006.

Existe también la Transversalización del enfoque de Género para el desarrollo integral de la Mujer, proyecto del Instituto para la implementación de la Política Nacional de la Mujer y el Primer Plan de Nacional de Igualdad de Oportunidades. Además el Proyecto de Apoyo social y político de los objetivos de las Conferencias Internacionales, que tiene como objetivo incrementar los apoyos sociales y políticos para el seguimiento, monitoreo y evaluación de progreso hacia las metas establecidas en el Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo, de la Plataforma de Acción de Beijing, la Declaración de Compromiso de la Sesión Especial de las Naciones Unidas dedicada al VHS/SIDA y los objetivos del Milenio.¹⁴⁸

148 América Latina Genera: Gestión de conocimiento para la igualdad de género de la PNUD (PNUD, 2006-2008),

Otros proyectos son la Institucionalización del Enfoque de Género y prevención de la Violencia Doméstica e Intrafamiliar en la Policía Nacional de Honduras, el cual incorpora la Equidad de Género y la prevención de la violencia doméstica e intrafamiliar en todos los planes de estudio de los centros de formación de la Policía Nacional de Honduras; y el Fortalecimiento de la Participación Ciudadana en el Marco de la Equidad de Género, que intenta satisfacer la necesidad de descentralización y del fortalecimiento municipal, incentivando la participación ciudadana en la identificación y establecimiento de prioridades y soluciones a problemas sociales, creado para responder a demandas presentadas por varias organizaciones y/o redes de mujeres candidatas de Honduras, según se indica en América Latina Genera: Gestión de conocimiento para la igualdad de género de la PNUD (PNUD, 2006-2008),

GUATEMALA

En **Guatemala** la situación jurídica se define de esta manera:

- Acuerdo Gubernativo de creación de la SEPREM 200-2000 y acuerdo orgánico 130-200
- Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar (Decreto 97-96)
- Artículo 25, literal a) de la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado (Decreto 99-97), que garantiza licencias y prestaciones por maternidad
- Modificación del Código Civil (Decreto 80-98): derogación del artículo que reservaba al cónyuge el derecho de decidir si la esposa trabajaba o no fuera del hogar
- Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer (Decreto 7-99)
- Ley de Desarrollo Social (Decreto 42-2000). Artículos 25 y 26 sobre Salud Reproductiva.
- Ley de protección a la paternidad y maternidad responsable
- Ley de Consejos de Desarrollo (Decreto 11-2002)
- Código Municipal (Decreto 12-2002)
- Ley General de Descentralización (Decreto 14-2002)
- Ley de Idiomas Nacionales (Decreto 19-2002)
- Ley de Promoción Educativa contra la Discriminación (Decreto 81-2002)
- Reforma al Código Penal (Decreto 57-2002), que crea el delito de discriminación por cualquier motivo
- Ley de Protección Integral de la Niñez (Decreto 27-2003)
- Ley Marco de los Acuerdos de Paz (Decreto 52-2005)

- Ley para la dignificación de la mujer
- Ley de Acoso Sexual

En **Guatemala** la institución rectora en este tema es la Secretaría Presidencial de la Mujer (SEPREM) la cual se encuentra integrada por la secretaria y la subsecretaria, apoyadas por las direcciones de promoción y participación de la mujer (representantes regionales y departamentales) y la de fortalecimiento institucional sustentadas en las unidades de planificación, cooperación internacional, comunicación, financiero-administrativas y de auditoría interna. Tiene un Consejo Consultivo formado por una delegada de cada uno de los ministerios, secretarías y otras dependencias gubernamentales que ejecutan políticas públicas. Fue creada mediante acuerdo gubernativo 200-2000 el 17 de mayo de 2000 como dependencia directa del Órgano Ejecutivo, el cargo Secretaria Presidencial de la Mujer es otorgado por el Presidente de la República y las Organizaciones de Mujeres.¹⁴⁹

Este despacho se encarga de asesorar y apoyar al Presidente en los programas y proyectos para la promoción y adopción de las políticas pública inherentes al desarrollo integral de las mujeres, además de velar por la aplicación de los preceptos constitucionales, leyes ordinarias, tratados y convenios internacionales que se refieran a la mujer y el cumplimiento de los compromisos asumidos por el Estado de Guatemala en los organismos e instancias internacionales y en los Acuerdos de Paz.

En este país existe la Política nacional de promoción y desarrollo de las mujeres guatemaltecas y el Plan de equidad de oportunidades 2001- 2006, misma que priorizar las acciones de gobierno a la población de mujeres de todos los grupos étnicos atendiendo las características multiétnicas, pluriculturales, multilingües y condiciones sociopolíticas del país. Además adecuar las políticas públicas, la legislación y los planes, programas y proyectos a las necesidades específicas de las mujeres. Por otro lado, pretende incrementar la participación de las mujeres en los distintos niveles de la gestión pública y adecuar los marcos legales presupuestarios e institucionales para asegurar la institucionalización de las políticas de promoción y desarrollo de las mujeres.

Guatemala cuenta a su vez con el Plan Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia Intrafamiliar y contra las Mujeres 2004-2014, el cual se concentra en seguridad, lucha contra el crimen transnacional organizado y el combate a la trata de personas, especialmente de mujeres y niñas.

Otro programa que posee es el Programa de prevención de la violencia Intrafamiliar (PROPEVI), creado para brindar atención a las mujeres víctimas de la violencia regularmente Intrafamiliar, creado dentro de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente (SOSEP). Además del Programa de Capacitación para Mujeres en los Consejos de Desarrollo Urbano y Rural y Pro Mujer que se encarga de brindar o facilitar opciones de trabajo a través de ONG's.

149 América Latina Genera: Gestión de conocimiento para la igualdad de género de la PNUD (PNUD, 2006-2008),

Es importante resaltar que en los últimos informes de entregados a la CEDAW, se destaca que Guatemala en sus correcciones que este país debe trabajar más arduamente en cambios en políticas y programas que impulsen con mayor fuerza la equidad de género, así como el apoyo a mujeres y niñas en el desarrollo de las mismas en diferentes aspectos de sus vidas.

EL SALVADOR

El estado jurídico en **El Salvador** se presenta de esta manera:

- Facultad a los jueces de familia y a la Procuraduría General de la República para ordenar retener de aquellos empleados públicos, privados o municipales obligados al pago de pensiones alimenticias, un 30% de la prima que recibirá en concepto de aguinaldo (1996)
- Ley de creación ISDEMU. (1996) y sus reformas de 1999 y 2002.
- Ley de creación contra la violencia intrafamiliar (1996) y sus reformas 2002 y 2004.
- Ley de creación del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (1999)
- Reglamento de Ley del ISDEMU (2002)
- Reglamento de Ley de creación del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (2003)
- Reforma al Código Penal, se reforma del Art.200 Sobre lo que constituye el delito de Violencia intrafamiliar, y reforma del Art.338-A, referente a lo que se entenderá a desobediencia en caso de violencia intrafamiliar (1998)
- Disposiciones Especiales relacionadas a las Personas Obligadas al Pago de Pensiones Alimenticias, Referente a: Que sobre el pago que reciban en concepto de indemnizaciones laborales, a otorgar una cuota adicional equivalente al 30%, para la pensión alimenticia (1998)
- Reformas al Código Penal, la imposición de medidas de seguridad Art. 94, se cambia la tipificación del delito Art. 161. -Agresión sexual en menor incapaz, cambia la tipificación del delito Art. 163 Estupro (1999) y sus reformas en 2004
- Reforma del código Civil, derogatoria del ordinal 1o. Del Art. 1007, erradicación de la inhabilidad que se establecía para que las mujeres no pudieran ser testigos en un testamento solemne, celebrado en El Salvador por ser disposición discriminatoria (1999)
- Ratificación del Convenio N° 156 de la Organización Internacional del Trabajo, OIT sobre la Igualdad de Oportunidades y de Trato Entre Trabajadores y Trabajadoras (2000)

- Ratificación del memorando de entendimiento relativo al programa internacional para la erradicación del trabajo infantil - IPEC entre El Salvador y la OIT (200)
- Ratificación del convenio No. 100 de la Organización Internacional del Trabajo relativo a la igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor (2000)
- Declaración del 14 de abril Día Nacional en contra de la violencia sexual hacia los niños y niñas (2001)
- Suscripción de protocolos contra tráfico ilícito de migrantes por tierra, mar y aire. Para prevenir reprimir y sancionar la trata de personas especialmente mujeres y niños (2002), ratificación de protocolo en 2003.
- Reforma al código penal, en Art. 65 acerca de Acoso Sexual eleva la pena de tres a cinco años; Artículo 170 relacionada a la Determinación a la Prostitución, se eleva la pena de seis a diez años; se adiciona el Artículo 170-A, Oferta y Demanda de Prostitución Ajena (2004)
- Reformas al Código de Familia: Adicionase el Artículo 253-A, Solvencia de Prestación de Solvencia Alimenticia, para tramites de obtención de créditos, licencias de conducir, pasaporte; Reformase el Artículo 258, Restricción Migratoria, plantea la no salida de las personas obligadas al pago de alimentos y que no estén solventes (2004)
- Reformas al Código Procesal de Familia: Adiciona un inciso segundo al artículo 42, sobre formato para establecer la declaración jurada de patrimonio como parámetro para la fijación de la cuota alimenticia; Reforma el Artículo 206, Sobre los Juzgados de Paz y conocimiento en materia de Familia (2004)
- Reformas al Código Municipal (2006)

En **El Salvador** la institución que rige este tema es Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), creado mediante Decreto N° 644 en febrero de 1996, dependencia directa del Ministerio de la Presidencia, y está encargado de diseñar, asesorar y velar por el cumplimiento de la Política Nacional de la Mujer, concebida a través de un proceso de consulta nacional aprobada en Consejo de Ministros.

Para la ejecución de la Política Nacional de la Mujer, el ISDEMU elaboró el Plan de Acción de la Política 1997-1999, después el correspondiente a 2000 –2004, en la actualidad se cuenta con el Plan de Acción 2005-2009 en el que se establecen las acciones y las instituciones de gobierno responsables de cumplirlas según sus competencias¹⁵⁰. En el mismo se establecieron cuatro ejes de implementación, que son Desarrollo Social, Desarrollo Económico Sostenible, Protección y Promoción Ciudadana y Desarrollo Institucional.

150 América Latina Genera: Gestión de conocimiento para la igualdad de género de la PNUD (PNUD, 2006-2008),

Después de esto, se establece el Plan de Acción 2005-2009 que éste consta de doce áreas distribuidas en los cuatro ejes de trabajo mencionados anteriormente:

Eje Desarrollo social: Educación, Salud, Familia, Medios de comunicación, Cultura, Prácticas deportivas. *Eje Desarrollo económico sostenible:* Trabajo e inserción productiva; Agricultura, Ganadería, Pesca, Acuicultura y alimentación; y Medio ambiente y desarrollo sostenible.

Eje Protección y promoción ciudadana: Violencia contra la mujer, Legislación y Participación ciudadana y política.

Eje Desarrollo Institucional: Presupuesto, Sistema de información e indicadores de género y Fortalecimiento.

El Plan Nacional para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar tiene como objetivo contribuir a la erradicación de la violencia intrafamiliar por medio de la prevención, la atención integral y especializada, la información e investigación, la adecuación de marcos institucionales y legales, así como la evaluación y monitoreo del cumplimiento de las acciones que promuevan la igualdad de derechos.¹⁵¹

Existe también el Programa de Saneamiento de la Relación Familiar siendo este parte del Plan Nacional de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar, y lo ejecuta la Unidad de Prevención de la Violencia, quien brinda atención a víctimas de violaciones y otras agresiones sociales, atiende crisis y prevención en lo relativo a salud física y mental con el fin de contribuir a la integración y fortalecimiento de la familia. El mismo es Interinstitucional y brinda la atención en dos modalidades, la Recepción de Llamadas (Teléfono Amigo de la Familia) y la Atención directa. Los servicios son: atención social, orientación jurídica, desarrollo de grupos terapéuticos, atención psicológica a personas agresoras y albergue temporal.

Entre sus proyectos ejecutados están el Programa Internacional para la erradicación del Trabajo Infantil-IPEC, Acciones relacionadas a la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes, Proyecto de Masculinidad Paternidad y Fortalecimiento de la aplicación del Enfoque de Género en las Políticas Nacionales de la Mujer.

Producto de las entrevistas a expertos, se nos da a conocer que en El Salvador se está desarrollando un proyecto, el cual consiste en crear un único sistema de atención que incluya salud, atención jurídica y psicosocial, bajo la coordinación de instituciones del Estado y organismos que trabajan con las mujeres.

Se logra establecer contacto telefónico y vía correo con Licda. Claudia Rebollo Pérez, asistente jurídica de la presidencia de la Sala de lo penal de la Corte

151 América Latina Genera: Gestión de conocimiento para la igualdad de género de la PNUD (PNUD, 2006-2008),

Suprema de Justicia, quien informa que la gestora del proyecto es Licda. Rosa María Fortín Huezco, Magistrada Presidente de la Sala de lo Penal de la Corte Suprema de Justicia.

El proyecto se denomina **Unidad de Atención Integral a Víctimas de Violencia Intrafamiliar, Abuso Sexual y Maltrato Infantil**, plantea la primera unidad fue abierta al público en junio del 2010 tiene 9 meses de estar funcionando, con muy buenos resultados, se tiene una unidad en Soyapango y Ciudad Delgado se prevé que dentro de los próximos 30 días, abrir una sede en la capital y otras dos en la zona occidental en del departamento de Santa Ana y en San Miguel, cuentan con apoyo de Organismos Internacionales por lo que la infraestructura fue diseñada exclusivamente para el proyecto, y con alianzas intersectoriales muy efectivas. Plantea la Licda. Claudia Rebollo que no cuentan con página WEB. Asimismo se amplió búsqueda en www.aidelsalvador.org/ -- www.usaid.gov teniendo resultados infructuosos para ampliar más la información requerida.

Por medio de un convenio suscrito entre el órgano Judicial, la policía nacional civil, el ministerio de salud, procuraduría general de la república, alcaldías municipales, participación civil como URMUSA Y LA FUNDACIÓN LA NIÑEZ PRIMERO, está instalado en un Centro judicial, tiene un juez especializado en este tipo de acciones (ya que pueden ser penales o de familia) según sea el caso, trabajadoras sociales y psicólogas. Además de tener terapia en grupo, y acompañamiento psicológico se cuenta con una ludoteca en donde se encuentran psicólogas infantiles.

PANAMÁ

En **Panamá** la legislación se ha desarrollado de esta manera:

- Decreto Ejecutivo N° 53 de 25 de Junio de 2002. Por la cual se Reglamenta la Ley N° 4 del 29 de enero de 1999, por la cual se instituye la Igualdad de Oportunidades para las Mujeres
- Ley N° 68 de 19 de diciembre de 2001, que establece la Titulación Conjunta como forma de adquirir la tierra y modifica artículos al Código Agrario
- Ley N° 38 de 10 de julio de 2001 que Reforma y Adiciona el Código Penal y Judicial, sobre Violencia Doméstica y Maltrato al Niño, Niña y Adolescente, deroga artículos de la Ley 27 de 1995 y dicta otras disposiciones
- Ley N° 17 de 28 de marzo de 2001, que aprueba el Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer
- Ley N° 6 de 4 de mayo de 2000, que establece el Uso obligatorio del Lenguaje, Contenido e Ilustraciones con Perspectiva de Género en las Obras y Textos Escolares

- Decreto Ejecutivo N° 33 de 24 de abril de 2000, por la cual se declara el Mes de Marzo “Mes de la Mujer”, para la realización de actividades en el marco del Día Internacional de la Mujer
- Ley N° 4 del 29 de enero de 1999, por la cual se instituye la Igualdad de Oportunidades para las Mujeres
- Ley N° 54 de 7 de diciembre de 1999, de reforma al Régimen del seguro Voluntario de la Caja del Seguro Social, para incorporar a la persona que se dedique a la atención de su familia
- Ley N° 22 de 14 de junio de 1997, por la cual se reforma el Código Electoral y se adoptan otras medidas. (Incorpora la cuota electoral del 30% de participación femenina)
- Ley N° 12 de 20 de abril de 1995, por la cual se ratifica la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Belem Do Para
- Ley N° 44 de 12 de agosto de 1995, se dictan normas que regularizan y modernizan las relaciones laborales. (Se incorpora la figura del Acoso Sexual como causa justa de despido y como prohibición para el empleador de cometer esta conducta y se establece normas favorables a las mujeres como los artículos 14, 16, 18 y 28)
- Ley N° 50 de 23 de noviembre de 1995, por la cual se protege y fomenta la Lactancia Materna
- Ley N° 3 de 17 de mayo de 1994, por la cual se aprueba el Código de la Familia
- Ley N° 9 de 20 de junio de 1994, por la cual se establece y regula la Carrera Administrativa (Incorpora la figura del Acoso Sexual como causa de destitución directa, y protege a las trabajadoras en estado de gravidez)
- Ley N° 22 de 7 de diciembre de 1990, se establece la opción de la mujer de adoptar o no el apellido de casada

En **Panamá** el ente rector en el tema de género es la Dirección Nacional de la Mujer (DINAMU) la cual es la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de la Mujer y su función es formular, proponer y recomendar políticas públicas a favor de las mujeres. Se desarrolla como un organismo técnico de consultas, planificación, asesoría, promoción y ejecución, a escala nacional, de las acciones, proyectos y programas para desarrollar la participación de la mujer en la vida pública, social, cultural económica y legal del país.

Esta Dirección depende del presupuesto del Ministerio de Trabajo y Bienestar Social para su funcionamiento a nivel administrativo, por lo que sus recursos son mínimos.

Por otro lado existe el Plan de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres 2002-2006 (PIOM II), precedido por el Plan Nacional Mujer y Desarrollo (PIOM I), que

contiene mecanismos institucionales de promoción de la igualdad de oportunidades para las mujeres en los aspectos de salud, educación, cultura y deporte, vivienda, familia, economía y pobreza, trabajo, equidad jurídica y social, poder y participación.

También el Plan Nacional contra la Violencia Doméstica y Políticas de Convivencia Ciudadana 2004-2014, que tiene como objetivo disminuir la violencia doméstica y sus consecuencias sociales, económicas y jurídicas. Incluye ejes de promoción, prevención, atención y rehabilitación. Además, los Planes locales de prevención de la violencia intrafamiliar, el cual se encarga de promover y fortalecer las capacidades técnicas y propiciar las condiciones para el diseño participativo e implantación de planes locales de prevención de violencia intrafamiliar. El proyecto, desarrollado durante el año 2004, buscó contribuir al desarrollo de políticas públicas relacionadas con la violencia intrafamiliar y doméstica.¹⁵²

Es importante destacar que, según los informes que ha revisado la CEDAW en este país, se sugieren aspectos tales como revisar la legislación a fin de que en ella se disponga expresamente la eliminación de la discriminación contra la mujer, además sobre la licencia de maternidad y para la lactancia a fin de garantizar la protección debida de la mujer. También recomienda campañas nacionales para garantizar la igualdad de tratamiento en el lugar de trabajo, para educación con el fin de velar por que todas las muchachas y mujeres panameñas completen su educación y reducir el número de niñas adolescentes que abandonan la escuela para dedicarse al trabajo o para contraer matrimonio, tomar medidas multidisciplinarias para garantizar una atención especial a las víctimas de la violencia sexual Y recomienda que se conceda la oportunidad a las mujeres panameñas que resulten embarazadas al ser violadas de poner fin a su embarazo.¹⁵³

COSTA RICA

En **Costa Rica**, la legislación en materia de género y violencia intrafamiliar es la siguiente:

- Política Nacional sobre Mujeres, Trabajo y Empleo.
- Ley 5895. Reformas al Código de Familia, sobre sucesiones, matrimonio y otros.
- Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres.
- Ley 7142. Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer, 8 de marzo de 1990

152 América Latina Genera: Gestión de conocimiento para la igualdad de género de la PNUD (PNUD, 2006-2008),

153 América Latina Genera: Gestión de conocimiento para la igualdad de género de la PNUD (PNUD, 2006-2008),

- Ley 7430. Ley de Fomento de la Lactancia Materna. 14 de septiembre de 1994
- Ley 7476. Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, 3 de febrero de 1995
- Ley 7499. Ratificación de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, 22 de junio de 1995.
- Ley 7538. Reformas al Código de Familia, sobre adopción, reconocimiento y patria potestad. 22 de agosto de 1995
- Ley 7532. Ley de Unión de Hecho (reformas al Código de Familia), 8 de agosto de 1995
- Ley 7621. Reformas al artículo 95 del Código de Trabajo, 5 de septiembre de 1996
- Ley 7586. Ley contra la Violencia Doméstica, 10 de abril de 1996
- Ley 7735. Ley General de Protección a la Madre Adolescente, 19 de diciembre de 1997
- Ley 7491. Reforma al artículo 95 Código de Trabajo, sobre derechos en período de maternidad, 19 de abril de 1995
- Ley 7653. Reformas al Código Electoral, sobre participación política de las mujeres, 28 de noviembre de 1996
- Ley 7654. Ley de Pensiones Alimentarias, 19 de diciembre de 1996
- Ley 7600. Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad, 2 de mayo de 1996
- Reforma del Código de Trabajo sobre el trabajo de mujeres menores de edad y servicio doméstico
- Ley 7801. Ley de Creación del Instituto Nacional de las Mujeres, 30 de marzo de 1998
- Ley 7739. Código de la Niñez y la Adolescencia, 6 de enero de 1998
- Ley 7909. Reforma del artículo 376, del Código Penal (Ley N° 4573)
- Ley 7935. Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, 25 de octubre de 1999
- Ley 7954. Creación de la Galería de la Mujer del INAMU, 13 de enero de 2000
- Ley 27913-S. Decreto sobre Creación de la Comisión Interinstitucional sobre salud y derechos reproductivos y sexuales. 9 de junio de 1999
- Ley 8017. Centros de Atención Integral.

- Ley 8089. Aprobación del Protocolo Facultativo de la CEDAW. Costa Rica firmó en 1999 y lo ratifica en agosto 2001.
- Ley 8101. Ley de Paternidad Responsable, 16 de abril de 2001
- Ley 8128. Creación de un Juzgado de Violencia Doméstica en el Segundo Circuito Judicial de San José, 29 de agosto de 2001
- Ley 8129. Creación de Juzgado de Violencia Doméstica en Circuito Judicial de Heredia, en Primer Circuito Judicial de Alajuela, en Circuito Judicial de Cartago y de un Juzgado Penal en el Cantón de la Unión, provincia de Cartago. 2001
- Ley 8184. Adición de un nuevo artículo 9 a la Ley de atención a las mujeres en condiciones de pobreza No. 7769.
- Ley 8237. Reforma al artículo 17 del Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley N° 7739
- Ley 8261. Ley General de la Persona Joven, 20 de mayo de 2002
- Ley 8312. Modificación de la Ley General de Protección a la Madre Adolescente, 2002
- Decreto Ejecutivo N° 29221-MTSS. Creación de la Unidad de Equidad de Género en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2001
- Decreto Ejecutivo N° 26180-MEP. Reglamento para prevenir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual en el Ministerio de Educación Pública. 4 de julio de 1997
- Decreto N° 29929 MICIT-MCM. Aplicabilidad de las pruebas ADN en procesos de paternidad responsable, 17 de octubre de 2001

En **Costa Rica** el Instituto Nacional de las Mujeres, INAMU fue creado por medio de Ley de la República N° 7801, como una entidad autónoma y descentralizada con amplitud de funciones y atribuciones. Sus líneas de actuación son formular e impulsar la política nacional para la igualdad y equidad de género, proteger los derechos de la mujer y promover la igualdad entre los géneros y propiciar acciones tendientes a mejorar la situación de la mujer, coordinar y vigilar que las instituciones públicas establezcan y ejecuten las políticas nacionales, sociales y de desarrollo humano, así como las acciones sectoriales e institucionales de la política nacional para la igualdad y equidad de género; y Propiciar la participación social, política, cultural y económica de las mujeres y el pleno goce de sus derechos humanos, en condiciones de igualdad y equidad con los hombres.

Existe la Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género, que define los compromisos y objetivos del Estado costarricense para los próximos 10 años (2007-2017), con el objetivo de avanzar en la igualdad y la equidad entre mujeres y hombres. Tiene seis objetivos estratégicos:

- El cuidado como responsabilidad social. Que en el 2017 toda mujer que requiera de servicios de cuidado de niñas y niños para desempeñarse en un trabajo remunerado, cuente con al menos una alternativa de cuidado pública, privada o mixta.
- Trabajo remunerado de calidad y la generación de ingresos.
- Educación y salud de calidad en favor de la igualdad.
- Protección efectiva de los derechos de las mujeres y frente a todas las formas de violencia.
- Fortalecer la participación política de las mujeres y al logro de una democracia paritaria.
- Fortalecer la institucionalidad a favor de la igualdad y la equidad de género.

Por otro lado el Proyecto “Acciones municipales para la equidad de género y capacitación a mujeres locales e inmigrantes”, tiene como objetivo promover el intercambio de experiencias y transferencia de conocimientos sobre prácticas municipales a favor de la igualdad y la equidad, y la creación de estructuras de movilización y entrenamiento de mujeres para mejorar la economía local y fortalecer la toma de decisiones.

El Programa "Creciendo Juntas", tenía como objetivo "implementar un proceso de atención integral, interinstitucional y con perspectiva de género para la atención de mujeres en condiciones de pobreza mediante el fortalecimiento personal y colectivo, y la capacitación técnica y laboral que las posibiliten para la inserción en el ámbito laboral o productivo en igualdad y equidad". (Ley de Atención a las Mujeres en Condiciones de Pobreza, 1999). Este programa ya no se encuentra en funcionamiento, según información suministrada por personal de INAMU, sin embargo, existe un nuevo programa, cuyo nombre no trascendió, bajo premisas similares al anterior y en el que intervienen algunas instituciones como la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

La estrategia de intervención del programa se desarrolla por medio de cinco componentes: Fortalecimiento Personal y Colectivo de las Mujeres, Capacitación Técnica Laboral y Educativa, Inserción Laboral y Productiva, Incentivo Económico y Acceso a vivienda.¹⁵⁴

La atención del problema de la violencia intrafamiliar VIF en Costa Rica está coordinada por el Sistema Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia Intrafamiliar (Sistema PLANOFI), establecido por Decreto Ejecutivo N° 26664 en enero de 1998. (Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), 2009).

“Este Sistema fue creado según lo estipula la Ley contra la Violencia Doméstica (1996) y está formado por el conjunto de instituciones gubernamentales y no gubernamentales, que en forma coordinada y planificada, brindan servicios

154 América Latina Genera: Gestión de conocimiento para la igualdad de género de la PNUD (PNUD, 2006-2008),

especiales a personas afectadas por la violencia intrafamiliar y realizan acciones para prevenir esta forma de violentación de los derechos humanos (Art. 1)".¹⁵⁵.

Como antecedente de este Sistema fue el Plan Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia Intrafamiliar PLANOSI, diseñado y ejecutado en el período 1994-1998 por el Centro Nacional para el Desarrollo de la Mujer y la Familia (hoy INAMU).

"El Sistema Nacional para la Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar propone como principales estrategias la organización de redes locales interinstitucionales y comunitarias, que se ocupen de la aplicación local de las políticas públicas en materia de violencia de género; así como la consolidación de la Red Nacional de Redes".¹⁵⁶

Las Redes Locales tienen como objetivo "...construir y consolidar un espacio de coordinación intersectorial, interinstitucional y de la sociedad civil, para el desarrollo de políticas locales de prevención, detección y atención de la violencia intrafamiliar".¹⁵⁷

El informe de la CEDAW solicita al Estado Costarricense mayores acciones en la promoción de la equidad de género en la educación, capacitación a funcionarios judiciales y del gobierno en general, así como apoyo a las iniciativas, planes y programas que promueven la equidad, además de apoyo en el cumplimiento de la legislación vigente en el tema de equidad y violencia intrafamiliar.

En **Costa Rica** también existen diferentes programas que se derivan de las políticas y leyes establecidas en el país, que tienen como objetivo la prevención, la promoción de la equidad de género, así como el cumplimiento de las leyes que se relacionan con violencia sexual, violencia intrafamiliar y derechos humanos de las mujeres.

Política Integral y Sostenible de Seguridad Ciudadana y Promoción de la Paz Social¹⁵⁸

A inicios del año 2011 se realiza lanzamiento de la Política Integral y Sostenible de Seguridad Ciudadana y Promoción de la Paz Social por parte de la presidenta de la República Laura Chinchilla, del documento se desprende una síntesis

155 Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), 2009

156 <http://www.inamu.go.cr/web/inamu/inicio>

157 <http://www.inamu.go.cr/web/inamu/inicio>

158 <https://www.google.com/search?q=Plan+Nacional+contra+la+Violencia+Dom%C3%A9stica+y+Pol%C3%ADticas+de+Convivencia+Ciudadana+2004-2011&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:es-ES:official&client=firefox->

diagnostica bibliografía permite identificar los principales problemas de fondo en materia de seguridad ciudadana. Entre los negativos pueden señalarse los siguientes:

- Ausencia de una política pública integral, serios incrementos de ciertas formas “tradicionales” de criminalidad: infracciones a la Ley de Psicotrópicos, robos y homicidios (sobre todo, cometidos con armas de fuego) y de la violencia intrafamiliar.
- Débiles regulaciones en materia de tenencia de armas de fuego Y creciente actividad del narcotráfico, de los secuestros extorsivos y de los asesinatos “por encargo” (sicariato), aunque difícil de precisar.
- Fuertes incrementos de la percepción de inseguridad y de la insatisfacción ciudadana ante la intervención institucional.
- Ausencia de una cultura de respeto a la ley y a las instituciones y promotora de la solución pacífica de conflictos; serias críticas a los servicios policiales (ineficiencia, corrupción).
- Duración cada vez mayor de los juicios penales; tensión entre los valores de protección social y respeto de las garantías individuales.
- Falta de coordinación y colaboración institucional.
- Pérdida de control estatal en zonas considerables de riesgo del territorio; y posiblemente como consecuencia de lo anterior, desarrollo de tendencias represivas en gran parte de la población. Numerosas publicaciones del Centro Internacional para la Prevención de la Criminalidad (CIPC).

Se plantea como objetivos:

- Obtener una reducción significativa de las formas más graves y preocupantes de la criminalidad y del sentimiento de inseguridad frente a ellas.
- Fortalecer las instituciones encargadas del control oficial de la delincuencia (policía, conjunto del sistema penal, gobiernos locales).
- Mejorar la imagen de estas instituciones.
- Fomentar un mayor acercamiento de la policía a la comunidad.
- Proteger y atender a las víctimas del delito.
- Desarrollar una cultura de respeto a la ley y las instituciones.
- Promover y favorecer la participación activa de la sociedad civil, sobre todo mediante acciones de carácter preventivo.

- Contribuir a la coordinación interinstitucional en la materia.
- Asegurar la sostenibilidad de los programas emprendidos o que puedan serlo, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la capacidad financiera del Estado para asumirlos.

Las estrategias estipuladas son:

1. Etapa fundamental y previa: adopción de una política integral y sostenible de seguridad ciudadana.

2. Otras etapas y acciones: determinación de una estructura organizativa de base en dos niveles (nacional y local).

- En el plano nacional, creación de una Comisión (o Consejo) Nacional de Seguridad Ciudadana, cuyas principales funciones serían: diseñar, hacer ejecutar y evaluar las políticas generales en el sector; asegurar la cooperación y coordinación interinstitucional y coordinar los programas y las acciones de los Comités Locales, para asegurar su coherencia con las políticas nacionales.

- En el plano local, fortalecimiento (o creación) de Comités Locales de Seguridad Ciudadana, cuyas principales funciones serían: asesorar y guiar los procesos de elaboración y planificación de programas y acciones que puedan aplicarse con la finalidad de controlar y prevenir la delincuencia en el plano local, y conseguir la colaboración y coordinar las acciones de los sectores clave involucrados.

El énfasis acordado a este último nivel suele ser una importante característica de los nuevos enfoques relacionados con la seguridad ciudadana y se justifica por un conocimiento más acertado, tanto de los problemas que aquejan a la comunidad en la materia como de sus posibles soluciones, y una mayor capacidad para identificar a los actores que, con esta finalidad, pueden intervenir.

Poder Judicial de Costa Rica

El Poder Judicial de Costa Rica, Supremo Poder de la República, tiene la obligación de hacer respetar las leyes y administrar la justicia; objetivo fundamental que le designa la Constitución Política; asimismo, se dirige por las directrices legales establecidas en la Ley Orgánica del Poder Judicial, Ley número 7333 del 5 de mayo de 1993, que establece en el Artículo 1: "...Corresponde al Poder Judicial, además de las funciones que la Constitución le señala, conocer de los procesos civiles, penales, penales juveniles, comerciales, de trabajo, contencioso-administrativo y civiles de hacienda, constitucionales, de familia y agrarios, así como de las otras que establezca la Ley; resolver definitivamente sobre ellos y ejecutar las resoluciones que pronuncie, con la ayuda de la Fuerza Pública si fuere necesario".¹⁵⁹. *Para el cumplimiento de estas funciones, el artículo*

159, <http://www.poder-judicial.go.cr/>

2 de ese mismo cuerpo normativo refuerza la independencia funcional del Poder Judicial al señalar:

“El Poder Judicial solo está sometido a la Constitución Política y a la Ley. Las resoluciones que dicte, en los asuntos de su competencia, no le impone otras responsabilidades que las expresamente señaladas por los preceptos legislativos. No obstante, la autoridad superior de la Corte prevalecerá sobre su desempeño para garantizar que la administración de justicia sea pronta y cumplida”.¹⁶⁰

Sustentado en el principio de independencia que se reafirma en el artículo 9 de la Constitución Política, que otorga a este Poder de la República una independencia total y absoluta, y que constituye una garantía de que la justicia se imparte en Costa Rica en estricto apego al espíritu de la Ley; la administración de justicia para evitar arbitrariedades y lograr una pronta y expedita justicia, se organiza por principios importantes, como es el debido proceso, del que se desprende el derecho de audiencia, de defensa, de igualdad y (2006)lealtad procesal, a ser juzgados por tribunales imparciales e independientes, por juicios competentes mediante procedimientos preestablecidos. Para el logro de sus objetivos, el Poder Judicial conformó una estructura dividida y organizada en tres ámbitos diferentes, que dependen de la Corte Suprema de Justicia; a saber: ámbito jurisdiccional, ámbito auxiliar de justicia y ámbito administrativo.

Existen antecedentes de mejoramiento de los servicios a las víctimas en el Poder Judicial, es por eso que en el año 2009 se desarrolla en el **I Circuito Judicial de Alajuela** un proyecto para mejorar el servicio en el Juzgado de Pensiones Alimentarias, en una modalidad oral-electrónico.

Ese proyecto inicia como propuesta en el año 2006, derivado de la Comisión de Género, presidida por la Magistrada Zarella Villanueva Monge y la Secretaría de Género a través del Proyecto Corte / BID, se coordinó una consultoría denominada “*Contratación de Servicios de Consultoría para la Elaboración de un Diagnóstico de la Situación, “Propuesta de Rediseño de Procesos e Implementación de Propuesta en los Juzgados de Pensión Alimentaria del I Circuito Judicial de San José y Desamparados”*”. A partir de esto se dan varias propuestas para la creación de ese modelo ideal se presenta una propuesta a los juzgados especializados del país, donde se plantea la voluntariedad a participar de dicho proceso y es cuando la Licda. Adriana Fernández Ruiz, Jueza del Juzgado de Pensiones de Alajuela muestra su interés en implementar este modelo en su despacho.

“*La Comisión de Género acordó designar a la Magistrada Anabelle León Feoli como Coordinadora del proyecto (Integrante Comisión de Género) y a la Licda. María Emilia Campos Solís de la Secretaría de Técnica de Género, posteriormente sustituida por la Licenciada Laura Sanabria Villalobos, para la Coordinación del Proyecto”*, según se indica en el informe 218-PLA 2010 del 15 de febrero del 2010, entregado a la Secretaría General de la Corte.

160, <http://www.poder-judicial.go.cr/>

Este Proyecto, según la visita hecha a este despacho, así como la entrevista a la Licenciada Adriana Fernández Ruiz, se corrobora que efectivamente su funcionamiento es diferente en la manera en que se atiende a las personas, el procedimiento es más efectivo y eficaz, utilizando la oralidad y la conciliación (audiencias tempranas), además de haber cumplido con la consigna de Cero Papel, debido a sus expedientes electrónicos.¹⁶¹

*“La finalidad de las audiencias tempranas, radica en posibilitar mediante el proyecto, la oportunidad de invitar a las partes a conciliar sus discrepancias mediante un tercero imparcial (Juez (a) Conciliador (a)), que garantice un equilibrio entre las necesidades de las personas beneficiarias y las posibilidades de la persona (as) obligado (as), previo a que se le haya cursado la demanda.”*¹⁶². Un aspecto importante que produjo un cambio en este proyecto es el tiempo que tarda el proceso, el cual pasó de durar en el procedimiento escrito que tardaba seis meses aproximadamente a tardar dos meses y 15 días en promedio, según informa la Licenciada Adriana Fernández.

Además, el espacio físico e infraestructura que tiene el Juzgado hace que las personas, según el Departamento de Planificación, en su informe del 2010, se sientan más cómodas, así como el personal que labora en dicho lugar.¹⁶³

En los aspectos que limitaron el funcionamiento adecuado al inicio del proyecto, y que eventualmente producen inconvenientes es que al ser un despacho completamente electrónico, el soporte técnico de la Oficina de Informática es indispensable para la intervención inmediata de las fallas, además de las limitaciones informáticas y tecnológicas propias del Poder Judicial (espacio del servidor, pocas licencias de “Microsoft Office”, difícil acceso a algunos tipos de documentos, entre otros).¹⁶⁴ La capacitación y sensibilización en y hacia el proyecto es muy importante para que su camino sea el adecuado. Esto debe estar enfocado a todos los actores del proceso (Defensa Pública, Oficina de Localización, entre otros).

Dicho proyecto se convierte a su vez en un antecedente muy importante en la integración de servicios que se pretende hacer con la Plataforma Integrada de Servicios a Víctimas, ya que su experiencia es precedente para imitar tanto en el

161 Departamento de Planificación, Poder Judicial. (2010) *EVALUACION SOBRE EL JUZGADO MODELO (ORAL-ELECTRÓNICO) DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA*. San José: Oficio 218-2010.

162 Departamento de Planificación, Poder Judicial. (2010). *EVALUACION SOBRE EL JUZGADO MODELO (ORAL-ELECTRÓNICO) DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA*. San José: Oficio 218-2010.

163 Departamento de Planificación, Poder Judicial. (2010). *EVALUACION SOBRE EL JUZGADO MODELO (ORAL-ELECTRÓNICO) DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA*. San José: Oficio 218-2010.

164 Departamento de Planificación, Poder Judicial. (2010). *EVALUACION SOBRE EL JUZGADO MODELO (ORAL-ELECTRÓNICO) DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL PRIMER CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA*. San José: Oficio 218-2010.

Juzgado de Pensiones Alimentarias, como en los demás despachos que integran el PISAV.

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito¹⁶⁵

Específicamente la Oficina de Atención y protección a la Víctima y testigos del Delito inicia sus funciones el 8 de mayo del año 2000, mediante acuerdo del Consejo Superior en sesión N° 95-99, celebrada el 30 de noviembre de 1999, artículo XXII. Esta Oficina depende directamente de la Fiscalía General.

Se procura aminorar el impacto causado por el delito y prevenir la victimización secundaria, a través del trabajo interdisciplinario que comprende las áreas legal, trabajo social, criminología y psicología., mediante un trato humanitario respetando sus derechos.

Se pretende asegurar que durante el proceso judicial se le reconozca a la víctima la importancia de su participación y se le trate de acuerdo a ésta, con dignidad y respeto

La Oficina incluye como parte de sus funciones un Programa de Protección a Víctimas y Testigos. Esto es importante ya que con la incorporación de un programa de protección, se abandona el modelo asistencial con el que se venía enfocando la labor y se orienta a un modelo mixto de protección a la víctima.

El acceso es gratuito y voluntario. Se atiende a toda persona que haya sido víctima de un delito sin distinción de etnia, sexo, nacionalidad, preferencia política o religión. El usuario (a) puede remitirse por escrito o en forma verbal. Todos los programas desarrollados por la Oficina incorporan como eje transversal la perspectiva de género.

Los servicios que brinda la Oficina incluyen: atención psicológica individual y grupal, asistencia social, asesoría jurídica en cuanto al proceso penal, derechos de las víctimas y el estado de sus casos, acompañamientos a distintas diligencias judiciales, contacto con redes sociales de apoyo, referencias a otras instituciones de ayuda médica , social y de protección.

Con el fin de cumplir con las funciones indicadas la Oficina de Atención a la Víctima del Delito realiza labores de atención directa a usuarios (as), capacitaciones, reuniones mensuales de víctimas, conformación de redes de apoyo e implantación de proyectos a mediano y largo plazo, entre ellos el más importante de protección a víctimas, testigos y funcionarios (as) judiciales.

Atención a usuarios (as)¹⁶⁶

El **área jurídica** explica al usuario (a) sus derechos dentro del proceso penal, y cómo hacerlos efectivos, se le detalla (previo estudio de la sumaria) las razones de las resoluciones peticionadas por los Fiscales y vertidas por los Jueces. De

165 <http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/servicios/>

166 <http://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/servicios/>

tratarse de necesidades de asesoramiento en otras ramas del derecho, se le indica al usuario(a) a dónde debe dirigirse para ayuda gratuita, así como instituciones encargadas de dirimir conflictos de manera alterna (negociación, arbitraje y conciliación). Se le asesora respecto a peticiones que deban presentarse dentro del proceso penal y asesoría en cuanto a recursos de revocatoria, apelación y casación.

Como función principal, **el área de trabajo social** es la de disminuir las repercusiones sociales en las víctimas como consecuencia de un delito. La profesional en trabajo social se encarga de movilizar recursos materiales para solventar necesidades de la víctima, generadas en la comisión del delito. Asimismo establece alianzas estratégicas con organismos gubernamentales y no gubernamentales para colaborar en la consecución de fuentes de empleo, albergue, tratamientos de desintoxicación, traslados a centros educativos y otros.

A través del **área de psicología** se procura mejorar la salud emocional-psicológica de las víctimas de delito a través de contención emocional en crisis, sesiones individuales de psicoterapia breve, terapias grupales, valoraciones y remisiones a otros centros para atención de mediano y largo plazo y atención psiquiátrica, charlas de seguridad y autoprotección, y acompañamientos a juicio y diligencias judiciales.

Tercer Capítulo

Contexto Local Distrito Pavas

Conforme avanzó el siglo XX, la zona se vio beneficiada con los principales servicios básicos. Tuvo para entonces, por ejemplo, agencia de policía, oficina de correos y una cañería que fue renovada en 1952.¹⁶⁷ (Pavas o las Pavas formaba parte de las tierras que donó el "Padre" Chapuí. Sin embargo, empezó a ser poblada ya avanzado el siglo XIX, después de la independencia nacional

Fue decretado distrito número nueve de la provincia de San José el 15 de diciembre de 1915. Era un lugar destinado para la cría de animales que posteriormente evolucionó a un poblado dedicado a la agricultura para finalmente convertirse, por su cercanía con el centro económico de la ciudad de San José, en una zona eminentemente urbano- marginal -industrial.¹⁶⁸

En 1979 se inició una expansión urbana acelerada con el desarrollo de proyectos del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y de Empresas privadas. Entre los proyectos más relevantes se tiene a Villa Esperanza, urbanizada en 1971; Ciudadela Libertad 1, urbanizada en 1982 y Ciudadela Libertad 2, urbanizada en 1984. A principios de 1984 la compañía SAGECO compró los terrenos ubicados en el sector occidental del distrito, conocido como Lomas del Río, con el propósito de construir viviendas para ser vendidas a funcionarios de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) y del Instituto Nacional de Seguros (INS) entre otros, pero debido a dificultades financieras debió vender una área importante al Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU).

En 1986, el INVU urbanizó parte de esta zona, la cual fue denominada Residencial Bribrí y a partir de 1988, la Comisión Especial de Vivienda inició la urbanización de Metrópolis en sus tres etapas, así como las urbanizaciones Laureles y Oscar Felipe. Entre 1990 y 1994, pobladores de diferentes sectores del Área Metropolitana, en tránsito y a la espera de un asentamiento definitivo, se asentaron en el área conocida actualmente como Finca San Juan. Algunos de los comités que integraban este grupo fueron los de Gloria Bejarano, Barrio México, Comité Calderón Guardia del Barrio Pitahaya y luego el Comité Paz 86, Santa Lucía y Loma Linda.

167 https://www.msj.go.cr/informacion_ciudadana/SitePages/pavas.aspx

168 https://www.msj.go.cr/informacion_ciudadana/SitePages/pavas.aspx

En 1992 Finca San Juan era habitada por más de 1.300 familias que lograron que el gobierno los ubicara permanentemente en esa zona. En ese lugar reconstruyeron sus ranchos y algunas familias lograron construir su vivienda, proceso en el cual se invadieron áreas destinadas para zonas verdes.

Durante este proceso de asentamiento, se dio la venta de pequeños espacios de suelo y Rincón Grande se saturó de población, con lo que, incluso, se levantaron ranchos en lugares peligrosos de habitar. Exceptuando Lomas del Río, el resto de los barrios de Rincón Grande surgieron al amparo del desarrollo de programas sociales que han incorporado los procesos de autoconstrucción habitacional y comunal, como uno de sus componentes centrales.

En los últimos años, el área occidental del distrito ha nutrido su población a base de Inmigrantes de zona rural de Costa Rica y del resto de países centroamericanos, predominando los de nacionalidad nicaragüense, quienes habitan esta zona de manera permanente o temporal según sus posibilidades de trabajo. Un porcentaje de esta población se encuentra en nuestro país en carácter de ilegalidad lo que les dificulta su aseguramiento y adscripción formal a los servicios públicos de salud¹⁶⁹. Cuenta con los siguientes barrios: Aeropuerto, Alfa, Bribri, Favorita Norte, Favorita Sur, Geroma, Gerona, Hispana, Libertad, Lomas del Río, Llanos del Sol, María Reina, Metrópolis, Pavas Centro, Residencia del Oeste, Rincón Grande, Rohmoser, Rotonda, San Pedro, Santa Bárbara, Santa Catalina, Tajo, Triángulo, Villa Esperanza, Zona Industrial.¹⁷⁰

Este último sector está ubicado en la parte oriental del distrito y se compone principalmente de familias ubicadas en rangos socioeconómicos medios y medios altos en los que el nivel educativo y el ingreso económico es, en general, alto las condiciones del ambiente más favorables, las posibilidades de esparcimiento y recreación mayores. Esta población, por sus características, tiene mayor acceso a servicios de salud privados, tanto en morbilidad como en prevención.¹⁷¹

En contraste, las características económicas del resto de sectores ubicados hacia la zona occidental cuenta con características económicas que oscilan entre rangos medios hasta la pobreza, persistiendo aún zonas de precarios.¹⁷² Clima predominante es tropical lluvioso, con dos épocas bien definidas:

a. Lluviosa de marzo a noviembre

b. Seca de diciembre a marzo

169 Coopesalud Analisis de Situacion de Salud Pavas .R.L, 2011

170 https://www.msj.go.cr/informacion_ciudadana/SitePages/pavas.aspx

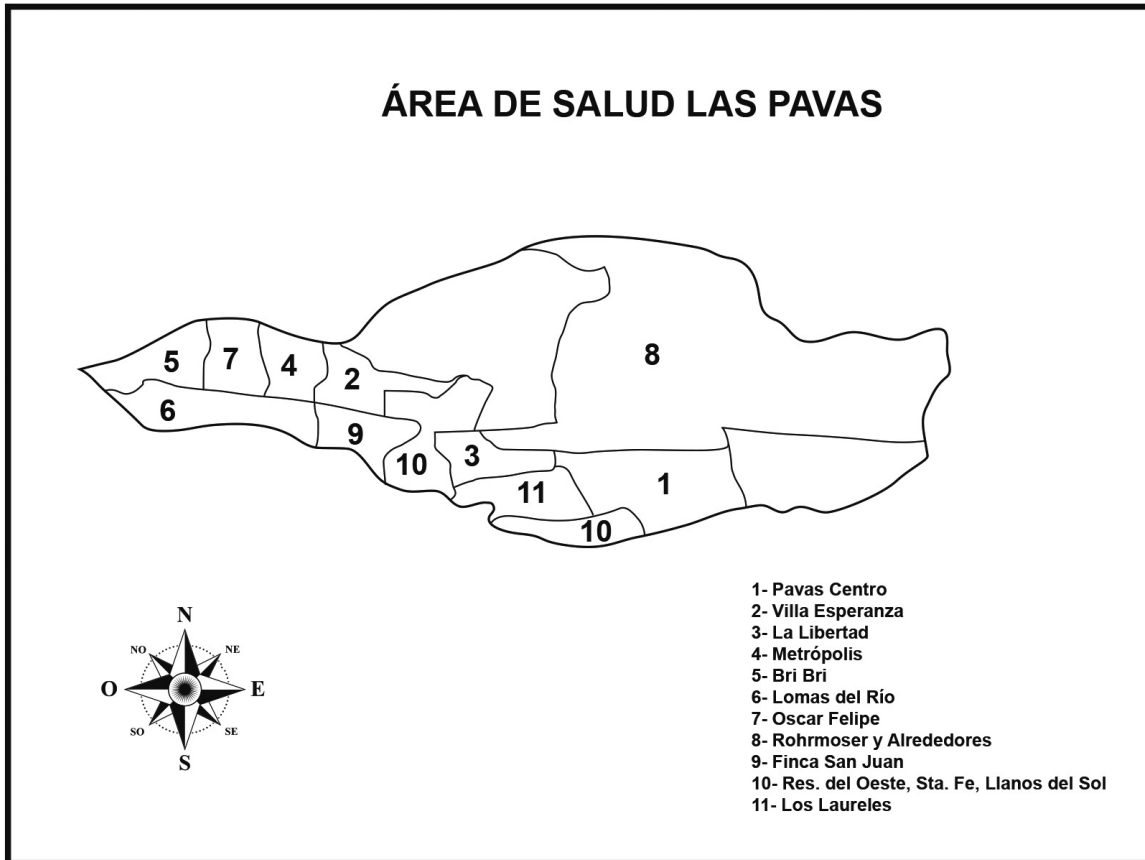
171 Coopesalud Analisis de Situacion de Salud Pavas.R.L, 2011

172 Coopesalud Analisis de Situacion de Salud Pavas .R.L, 2011

El distrito de las Pavas se encuentra a una altitud de 1.045 metros sobre el nivel del mar y la temperatura promedio es de 21 grados centígrados.

Territorialmente, las Pavas es el distrito más extenso del cantón central de la provincia de San José, con un área de 9,34 kilómetros cuadrados.

A continuación se muestra la **figura 1** con el mapa de Pavas.



Fuente Coopesalud .R.L, 2011

La distribución de la población del distrito de Pavas es la siguiente:

CUADRO N°1
Pirámide poblacional de Pavas
Año 2010-2011

Con los datos establecidos, se ha estructurado la siguiente pirámide poblacional

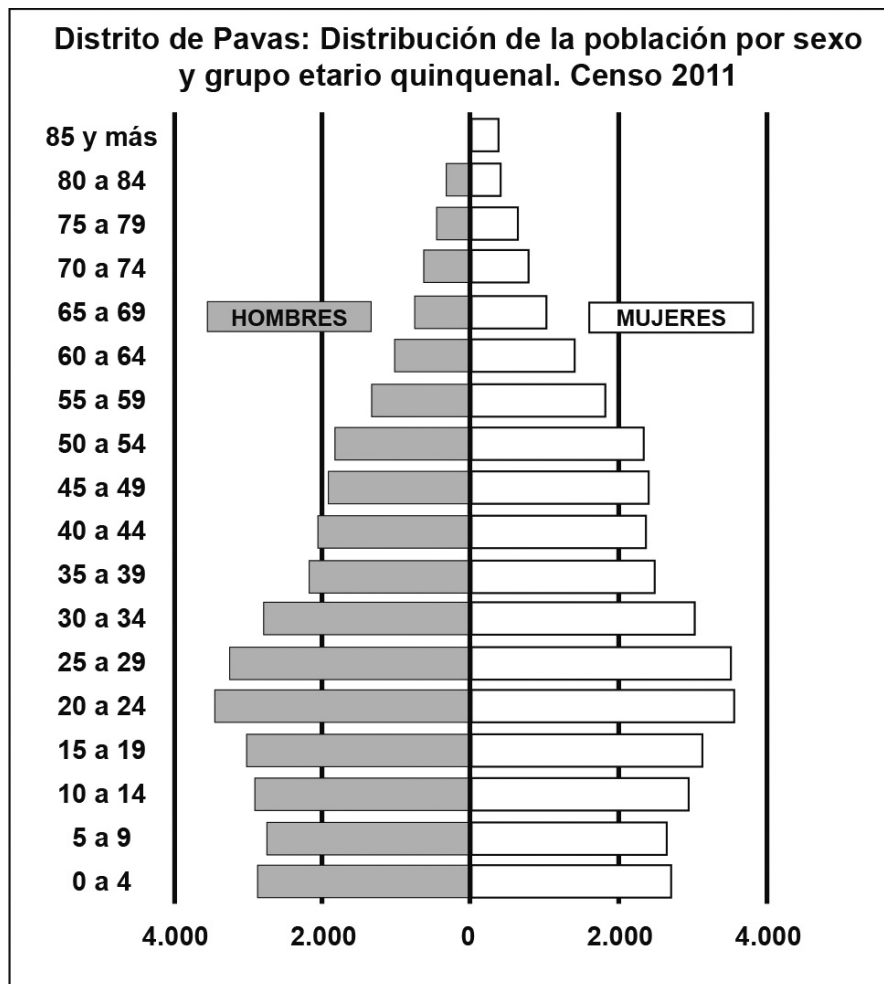
TABLA DE POBLACIÓN
Área de salud de Pavas – COOPESALUD
PERIODOS 2010-2011

GRUPO DE EDAD	AÑO 2010			AÑO 2011		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Menores de 1 año	1.764	774	990	1.811	790	1.021
De 1 a menos de 2 años	1.738	762	976	1.785	779	1.006
De 2 a menos de 3 años	1.719	754	965	1.765	770	995
De 3 a menos de 4 años	1.705	748	957	1.751	784	987
De 4 a menos de 5 años	1.696	744	952	1.742	780	982
De 5 a menos de 6 años	1.692	742	950	1.737	758	979
De 6 a menos de 7 años	1.692	742	950	1.738	756	980
De 7 a menos de 8 años	1.697	744	953	1.744	761	983
De 8 a menos de 9 años	1.708	749	959	1.753	785	988
De 9 a menos de 10 años	1.721	755	966	1.767	771	996
De 10 a menos de 11 años	1.738	762	976	1.785	779	1.006
De 11 a menos de 12 años	1.760	772	988	1.808	789	1.019
De 12 a menos de 13 años	1.784	762	1.002	1.833	800	1.033
De 13 a menos de 14 años	1.813	795	1.018	1.861	812	1.049
De 14 a menos de 15 años	1.843	608	1.035	1.893	826	1.067
De 15 a menos de 20 años	9.771	4.285	5.486	10.034	4.376	5.656
De 20 a menos de 25 años	10.869	4.766	6.103	11.163	4.871	6.292
De 25 a menos de 30 años	11.582	5.079	6.503	11.895	5.190	6.705
De 30 a menos de 35 años	10.129	4.442	5.687	10.402	4.539	5.863
De 35 a menos de 40 años	7.485	3.282	4.203	7.687	3.354	4.333
De 40 a menos de 45 años	7.384	3.238	4.146	7.583	3.309	4.274
De 45 a menos de 50 años	7.452	3.266	4.184	7.654	3.340	4.314
De 50 a menos de 55 años	6.433	2.821	3.612	6.607	2.883	3.724
De 55 a menos de 60 años	5.076	2.226	2.650	5.212	2.274	2.938
De 60 a menos de 65 años	3.811	1.671	2.140	3.914	1.708	2.206
De 65 a menos de 70 años	2.789	1.223	1.566	2.864	1.250	1.614
De 70 a menos de 75 años	2.186	959	1.227	2.245	980	1.265
De 75 a menos de 80 años	1.332	584	748	1.368	597	771
De 80 en adelante	2.467	1.082	1.385	2.533	1.105	1.428
TOTAL	114.838	50.359	64.477	117.934	51.460	66.474

Fuente Coopesalud .R.L, 2011

El distrito muestra un alto porcentaje de jóvenes, típico de una población que estuvo en expansión, pero evidencia un patrón en retracción, ya que los grupos de menor edad comienzan a ser menores que los grupos precedentes. En lo que respecta a la distribución por sexo, la razón de masculinidad (hombres / mujeres) es prácticamente, con una distribución normal para los diferentes grupos de edad. El envejecimiento de la población (población mayor de 60 años / población total) corresponde a un 10%.¹⁷³

173 Coopesalud Analisis de Situacion de Salud Pavas.R.L, 2011



Fuente: Observatorio Municipal, con base en datos del INEC; Censo de población 2011.

En el siguiente cuadro se muestra la alta densidad poblacional de Pavas, lo que podría tener varias explicaciones: la primera tiene relación con los asentamientos en precario los cuales actualmente son 11 y se ubican en los sectores de Metrópolis II, Bri Bri, Oscar Felipe, Finca San Juan y Laureles con un total de 1785 viviendas que albergan al menos, a 14,280 personas. La segunda posible explicación tiene relación con la expansión de las viviendas verticalmente de manera que se construyen cuartos adicionales en una segunda planta, que dan cabida a otras familias o bien sin expandirse cada cuarto de la vivienda alberga otras familias (las llamadas cuarterías) y, la última es que aquellas familias que cuentan con patio destinan este para construir pequeños apartamentos o cuartos donde se ubican tras familias¹⁷⁴.

174 Coopesalud Analisis de Situacion de Salud Pavas .R.L, 2011

CUADRO N°2
Densidad poblacional por año. Pavas
Año 2010-20011

Características	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Población	93.971	97.041	100.529	104.054	107.615	112.028	114.836
Densidad poblacional (hab/Km ²)	10.072	10.401	10.775	11.188	11.534	12.007	12.347

Fuente: Centro Centroamericano de Población

La tasa de natalidad en el 2009 del distrito fue de 2.3 menor que la nacional. De 16.2 (INEC, 2010) y la tasa de fecundidad (número de nacimientos / mujeres en edad fértil en el distrito de Pavas, de acuerdo con los nacimientos atribuidos por el INEC y a la cantidad de mujeres en edad fértil (23.079) a 2.2 hijos por mujer, una de las más altas del país.¹⁷⁵

Dentro de las primeras causas de consulta por morbilidad en el Área de Salud de Pavas los controles de crecimiento y desarrollo siguen siendo en los últimos años, la primera causa de consulta en general, seguido, por la atención de los pacientes con enfermedades crónicas, hipertensión y diabetes. (Coopesalud .R.L, 2011)

CUADRO N°3
Densidad poblacional por año. Pavas
Año 2010-20011

Causa de consulta	Grupo de edad	Nº de consultas
Control de crecimiento del niño	0-9	12248
Examen de riesgo vascular	20-64	9811
Hipertensión arterial primaria	20-64	
Atención integral al adolescente	10-19	
Hipertensión arterial primaria	65 y más	
Categorización del riesgo vascular	20-64	
Diabetes Mellitus no insulino dependiente	20-64	
Examen ginecológico general	20-64	
Cita para explicación de hallazgos de lab.	20-64	
Supervisión de embarazo normal	20-64	

Fuente: Coopesalud .R.L, 2011

Índice de Desarrollo Social

Es un índice resumen que se construye a partir de un conjunto de indicadores socioeconómicos, cuya principal fuente de datos son las estadísticas administrativas de las instituciones del sector público costarricense. A partir de su

¹⁷⁵ <http://www.inec.go.cr/anda4/index.php/catalog/113>

cálculo se clasifican los distritos y cantones del país de acuerdo a su nivel de desarrollo social, como resultado se obtiene una herramienta que posibilita asignar y reorientar los recursos del Estado hacia las unidades administrativas con niveles más bajos de desarrollo; también es útil para apoyar la revisión, planificación y evaluación de los resultados e impacto de programas y proyectos ejecutados por el Estado en las diferentes áreas geográficas de nuestro país.¹⁷⁶ El Índice de Desarrollo Social (IDS), constituye un indicador resumen que mide las brechas sociales entre las diferentes áreas geográficas del país (cantones y distritos), está compuesto por las siguientes variables:

- Infraestructura Educativa
- Acceso a Programas Educativos Especiales
- Mortalidad Infantil
- Defunciones de la población menor de 5 años respecto a mortalidad general
- Retardo en talla de la población de primer grado de escuela
- Consumo promedio mensual de electricidad residencial
- Nacimientos de niños (as) de madres solas.

El valor del IDS oscila entre 0 y 100, correspondiendo el valor más alto al cantón en mejor situación socio demográfico y el más bajo al que presenta el mayor rezago en su nivel de desarrollo menor.

CUADRO N°4
Indicadores que conforman el índice de desarrollo social distrital 2008

Código	Distrito	Infraest. Educativa	Programas Educativos Especiales	Talla p/ edad	Mortalidad menos de 5 años	Consumo electricidad Residencial	Nacimientos madre sola	Nivel IDS
10101	Carmen	98,7	61,2	72,0	97,9	45,5	42,4	78,8
10102	Catedral	100	32,9	75,5	97,1	41,5	53,2	68
10103	Hospital	99,9	64,1	75,5	80,0	30,0	59,5	70
10104	Catedral	90,5	41,0	67,5	94,7	31,7	70,0	66,9
10105	Zapote	88,1	50,0	84,6	95,0	35,2	78,2	75,1
10106	San Francisco	98,3	50,0	87,1	88,4	37,7	82,3	77,9
10107	Uruca	81,5	38,3	86	67,2	30,4	53,7	58,2
10108	Mata Redonda	100	50,0	81,1	98,0	41,9	84,5	80,6
10109	Pavas	94,04	95,7	68,5	82,3	35,6	55,4	75,2
10110	Hatillo	92,8	57,6	78,3	87,0	29,5	62,0	69,6
10111	San Sebastián	86,4	100	78,0	84,0	29,9	69,2	78,8

Fuente: Mideplan 2009

176 <http://www.pvolcan2.odd.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/2011/07/%C3%8Dndice-de-Desarrollo-Social-2007-Mideplan2>.

Si se compara el distrito de Pavas con el resto de los distritos del cantón central de San José se puede observar que el índice de desarrollo social el quinto más alto. Asimismo, el índice es mayor que el general del cantón. Se observa que las variables con mayor desarrollo dentro del distrito son las de infraestructura educativa, programas educativos especiales y mortalidad infantil de menores de 5 años. Mientras que las debilidades se encuentran en las áreas de consumo eléctrico residencial y nacimientos de madres solas.

Índice de rezago social

El índice de rezago social identifica las zonas o áreas geográficas del país socialmente más rezagadas en las dimensiones de educación, salud y vivienda. Los valores oscilan entre 1 y 10, mientras más se acerca al 10, mayor es la condición de rezago. Su principal objetivo es identificar aquellas áreas geográficas (cantones o distritos) con mayor rezago que por diferentes razones se han visto menos beneficiados del desarrollo social. En la dimensión de educación se considera el analfabetismo y el acceso a educación secundaria. En la dimensión de vivienda se consideran la condición de las viviendas, la electricidad y agua intradomiciliar. Finalmente, en la dimensión de salud se considera población no asegurada, acceso a atención médica y relación talla-edad de los niños.

Permite asignar a cada distrito y cantón del país una posición con respecto al nivel de desarrollo social, clasificar estas entidades geográficas según el grado de rezago, apreciar su distribución geográfica y sus principales características.¹⁷⁷

CUADRO N°5
Índice de rezago social para el cantón de San José según distrito
Del área de atracción. Año 2007

Código	Catón/Distrito	IRS	Posición	Nivel de Rezago
101	San José	3,13	16	Bajo
10109	Pavas	3,75	108	Bajo

Fuente: INEC Censo, 2008

177 Coopesalud Analisis de Situacion de Salud Pavas .R.L, 2011

Violencia Social

Un tema de gran relevancia en los últimos tiempos en Costa Rica ha sido el de la violencia. Específicamente en Pavas el comportamiento de este fenómeno se puede ilustrar en los siguientes cuadros:

CUADRO N°6
Tasas de reportes de actos violentos por cada
100 000 habitantes en el 2009.

DELITO	PAVAS	NACIONAL
Asalto	199,62	227,46
Asalto a vivienda	12,82	14,59
Homicidio	18,31	10,73
Hurto a persona	30,22	91,05
Robo a casa de habitación	62,27	149,40
Robo a edificios	65,93	139,26
Robo a personas	0,92	7,56
Robo a vehículos	105,30	150,26
Tacha de vehículo	75,09	129,42
Violación / tentativa	12,82	6,56

FUENTE: Observatorio de la Violencia del Ministerio de Justicia y Paz, con datos del Organismo de Investigación Judicial.2009

CUADRO N°7
Tasas de infracciones a leyes por cada
100 000 habitantes en el 2009.

CATEGORÍA	PAVAS	NACIONAL
Ley de armas y explosivos	73,26	144,32
Ley de psicotrópicos	1162,93	1683,26
Ley de violencia domestica	132,78	229,30
Ley para la penalización de la violencia contra las mujeres	0,92	91,61

FUENTE: Observatorio de la Violencia del Ministerio de Justicia y Paz, con datos del Ministerio de Seguridad Pública.2009

CUADRO N°8
Distribución porcentual de la edad de las víctimas
a la Ley de Violencia Domestica en el 2009
(58 casos)

EDAD	PORCENTAJE
Total	100,00
Menos de 19	7,55
20 a 24 años	1,89
25 a 34 años	24,53
35 a 64 años	56,60
65 y más	9,43
No se cuenta con la edad de 5 víctimas.	

FUENTE: Observatorio de la Violencia del Ministerio de Justicia y Paz, con datos del Ministerio de Seguridad Pública.2009

CUADRO N°9
Distribución porcentual de la edad de los victimarios
a la Ley de Violencia Domestica en el 2009
(58 casos)

EDAD	PORCENTAJE
Total	100,00
Menos de 19	5,36
20 a 24 años	23,21
25 a 34 años	30,36
35 a 64 años	39,29
65 y más	1,79
No se cuenta con la edad de 2 victimarios.	

FUENTE: Observatorio de la Violencia del Ministerio de Justicia y Paz, con datos del Ministerio de Seguridad Pública.2009

CUADRO N°10
Delitos de Violación y Tentativa de Violación denunciados ante el Ministerio Público.

Año	Total País		Total Pavas	
	Violación	Tentativa V.	Violación	Tentativa V.
2005	1523	103	46	5
2006	1311	88	40	0
2007	1337	97	50	1
2008	1357	66	65	3
2009	1602	83	70	7

FUENTE: Ministerio Público, Fiscalía de Pavas, 2011

CUADRO N°11
Casos entrados relacionados con la Ley Contra la Violencia Doméstica

	Total País	Total Pavas
Año		
2005	47242	958
2006	45884	848
2007	50571	835
2008	53175	863

FUENTE: Ministerio Público, Fiscalía de Pavas, 2011

CUADRO N°12
Casos entrados relacionados con la Ley de Armas y Explosivos

Año	Total País	Total Pavas
2005	3229	179
2006	3007	176
2007	3547	218
2008	5657	401
2009	6823	563

FUENTE: Ministerio Público, Fiscalía de Pavas, 2011

CUADRO N°13
Casos entrados relacionados con la Ley de Sicotrópicos

Año	Total País	Total Pavas
2005	12914	667
2006	12370	786
2007	18575	570
2008	32230	2005
2009	65698	3403

FUENTE: Ministerio Público, Fiscalía de Pavas, 2011

CUADRO N°14
Casos entrados relacionados con la Ley de Penalización de Delitos Contra la Mujer

Año	Total País	Total Pavas
2007	5146	208
2008	15251	749
2009	10064	250
2010	15843	490

FUENTE: Ministerio Público, Fiscalía de Pavas, 2011

Como fenómeno a intervenir, la violencia excede el ámbito del sector jurídico, pero le implica por ser un problema que incide dramáticamente en la salud colectiva, de ahí el gran reto de identificar el aporte específico que el sector puede brindar en la búsqueda de soluciones. Sin embargo, se puede caer en la trampa de la “puntualización” del fenómeno si se sigue mirando desde la visión predominante en salud pública. Esto consiste en reducir la violencia a un hecho que se recorta de su contexto y su historia para convertirlo en un dato estadístico. Por este camino, podemos determinar la magnitud y el comportamiento poblacional de un fenómeno como la violencia, pero resulta poco útil a la hora de diseñar estrategias efectivas para su prevención. Esto último requiere de nuevas herramientas que permitan develar las raíces profundas que le determinan y sus dinámicas internas.

La violencia constituye un gran reto en su abordaje, pues requiere cambios culturales, sociales y estructurales para avanzar más allá de soluciones paliativas de corto vuelo. La red de procesos que explicarían el desencadenamiento y reproducción de la violencia es ciertamente compleja. Su adecuada comprensión requiere de modelos teóricos que exceden el ámbito disciplinario tradicional. Su carácter social exige la integración de diversos marcos de referencia, metodologías de abordaje y trabajo interdisciplinario e intersectorial.

Organización Comunitaria¹⁷⁸

La propuesta de gestión en red, constituye una nueva forma de mirar y hacer el trabajo intersectorial e interinstitucional con la participación activa de la comunidad. Y es a esta modalidad de trabajo que se está apostando en Pavas.

En el distrito de Pavas funge la Red de Violencia intrafamiliar y el Subsistema Local de Protección en el Distrito de Pavas, Cantón Central de San José quienes mantienen una coordinación estrecha.

El subsistemas Local de Protección (SLP) es una estrategia local de reorganización social que posibilita las acciones planificadas, articuladas e integradas de las instituciones públicas, organizaciones sociales y populares, empresa privada, organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro, grupos de niños, niñas y adolescentes para garantizar los Derechos en el distrito, . El 21 de octubre 2010 se realizó un encuentro de trabajo donde asistieron instituciones públicas, comunidad y jóvenes cada uno con su propuesta de plan de trabajo de niñez y adolescencia para el año 2011, la idea es mancomunar este plan y hacer uno solo donde comunidad-juventud e instituciones del estado se comprometan a ejecutarlo y dirigir sus esfuerzo en el cumplimiento del mismo , partir de ese momento y una vez presentado a los diferentes instituciones como PANI y Municipalidad de San José oficialmente esta Red se paso a llamar la Gran Red de Pavas y cuenta con una junta directiva que velara por el cumplimiento y compromisos del plan.¹⁷⁹

178 Patronato Nacional de la Infancia , 2010

179 Patronato Nacional de la Infancia , 2010

A setiembre del 2010, esta Red tiene entre sus participantes 16 Asociaciones de Desarrollo, cuatro Comités Tutelares, cinco organizaciones no gubernamentales y está en la fase de construcción del Plan de Niñez y Adolescencia del año 2011 para ser validado.

Dentro de sus acciones prioritarias están:

Diseño de un módulo de capacitación en derechos culturales y liderazgo para jóvenes.

Taller con campamentos de 3 meses (con sesiones quincenales de 4 horas semanales) sobre derechos de la juventud, liderazgo y gestión cultural en cada país, impartido por un profesional en ciencias con experiencia en la temática, manejo de grupos y metodología participativa.

Taller artístico bimensual (con sesiones quincenales de 4 horas) donde profundizarán en técnicas artísticas y utilizarlos contenidos aprendidos en los talleres de formación como insumos para la creación y el montaje de una muestra artística que incorpore diferentes expresiones del arte como por ejemplo las plásticas, la música y el teatro. Será impartido por un instructor o instructora con habilidades en diferentes expresiones del arte y con experiencia en trabajo con jóvenes y apoyado por otros (as) artistas en momentos específicos del montaje.

SITUACIÓN ACTUAL DEL JUZGADO DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y PENSIONES ALIMENTARIAS DE PAVAS: ¹⁸⁰

CARACTERÍSTICAS DEL DESPACHO

El Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Pavas surgió de la especialización aprobada por acuerdo del Consejo Superior tomado en reunión de trabajo del presupuesto 2006, acta N°8.

Estructura del Recurso Humano

De acuerdo con la Relación de Puestos del 2011, el Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de Pavas, está conformado con el siguiente personal:

180 Documento elaborado por Lic. Roy Vargas Naranjo, Sección de Proyección Institucional, Departamento de Planificación

CUADRO N°15

Cantidad	Puesto
2	Juez 1
1	Asistente Judicial 1
1	Notificador 1
5	Auxiliar Judicial 1
1	Aux. de Servicios Generales 1

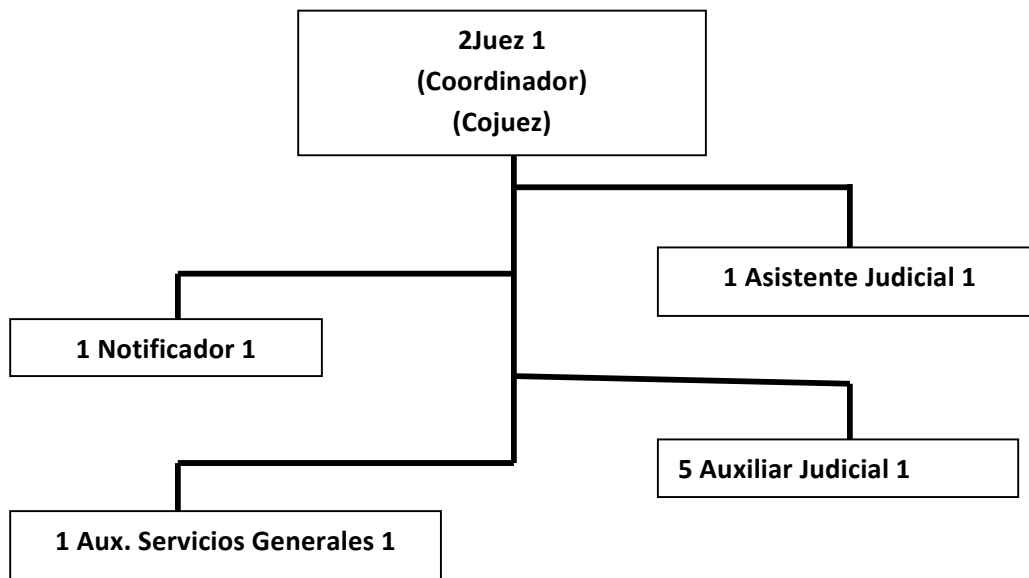
Fuente: Relación de Puestos del Poder Judicial, 2011.

Es importante destacar que este recurso humano tiene carácter ordinario, por lo que no cuenta con recurso extraordinario, ni apoyo supernumerario.

Estructura Organizacional

A continuación se presenta un organigrama de la estructura de autoridad del Juzgado Pensiones y Violencia Doméstica de Pavas.

Organigrama N° 1 Estructura Organizacional del Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de Pavas a Febrero de 2011



Fuente: Juzgado de Pensiones y Violencia Doméstica de Pavas.

Organización Interna

Jueces

El despacho se encuentra a cargo de dos jueces, donde uno funge como Coordinador, porque los puestos de apoyo del despacho se encuentran subordinados en línea directa.

Los jueces tienen funciones relacionadas con el trámite, fallo y realización de audiencias de asuntos de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica y la distribución de la carga de trabajo se realiza por medio de la numeración par e impar.

Personal de Apoyo

Según visita realizada, se pudo constatar que el Juzgado en estudio tiene claramente definidas las funciones y labores entre su personal.

El Asistente Judicial 1, tiene a su cargo las labores administrativas, colabora con el Juez Coordinador en las labores de coordinación del personal de apoyo, el pase a fallo, elabora los informes estadísticos mensuales y trimestrales, lleva las agendas, revisa firmas, custodia los títulos valor en la caja fuerte, el control de expedientes pasados y entregados al Notificador y mantiene actualizados los Sistemas Informáticos como por ejemplo Sistema Informático de Control de Libros (JMS), Sistema de Depósitos Judiciales (SDJ), entre otros, y realiza otras labores atinentes a su cargo.

Por su parte, el Notificador atiende las labores características de su puesto, tales como trazar rutas, alistar expedientes, elaborar listas, realizar las notificaciones, atender comisiones de notificación, realizar entregas de expedientes y en caso de ser necesario también atiende público.

El SDJ está a cargo de un Auxiliar Judicial 1 (Cajera), encargada de tramitar las órdenes de apremio corporal, la confección de cheques, estudios de caja, actualizaciones del propio Sistema, cierres de los estados de conciliación y en ocasiones colabora con la manifestación.

Se mantiene a un Auxiliar Judicial 1 encargado de las labores de manifestación o atención del público en forma exclusiva, labor que es apoyada por los otros auxiliares judiciales cuando la carga de trabajo supera la capacidad individual, además debe llevar los controles de las órdenes de apremio y el archivo de expedientes.

En cuanto a los demás auxiliares judiciales 1 (tramitadores), se dedican principalmente al proveído de los expedientes, dos se dedican exclusivamente a la materia de Pensiones Alimentarias, por lo tanto, toman declaraciones, transcriben órdenes de apremio, citan a las partes a debate y audiencias. En el caso de la materia de Violencia Doméstica se destaca un Auxiliar Judicial 1, dedicado a la

tramitación y a recibir las medidas de protección, de igual forma todos los auxiliares judiciales deben atender consultas telefónicas y al público en el mostrador cuando se requiere.

Finalmente, el Auxiliar de Servicios Generales 2 tiene a su cargo labores propias del puesto y como recargo la tramitación de las comisiones, fotocopiado, correo y de igual manera colabora con la atención a los usuarios/as.

La distribución anterior entre el personal de apoyo resulta acorde con lo dispuesto en el Manual de Clasificación y Valoración de Puestos de la Institución.

Competencia y Perímetro Judicial¹⁸¹

En lo que respecta la competencia territorial, este Juzgado abarca el distrito de Pavas para los asuntos de naturaleza de Violencia Doméstica y Pensiones Alimentarias. El perímetro judicial del Juzgado en cuestión es el siguiente:

NORTE:	Del Banco Interfín se continúa sobre el “bulevar” que va hacia Rohmoser hasta llegar a Plaza Mayor, donde se desvía hacia el norte sobre la carretera que va hacia el denominado “Bajo de los Ledezma”, hasta llegar al puente sobre el Río Torres. En este punto el límite continúa sobre el margen del Río Torres hacia el oeste, hasta unirse con una línea imaginaria que se dirige rumbo sur hasta la entrada del Hospital Psiquiátrico.
SUR:	A partir del puente que se encuentra frente a la Federación Costarricense de Ciclismo (diagonal al Colegio de Médicos y Cirujanos), se sigue sobre la línea ferroviaria hacia el oeste hasta llegar a la calle que comunica a la entrada del Hospital Psiquiátrico, punto en donde se une con la línea imaginaria indicada en el límite norte.
ESTE:	De la esquina noreste del Banco Interfin, se continúa hacia el sur, pasando por Canal 7 y hasta llegar al puente que se encuentra frente a la Federación Costarricense de Ciclismo (diagonal al Colegio de Médicos y Cirujanos).
OESTE:	De la línea ferroviaria hacia el norte hasta comunicar con la entrada del Hospital Psiquiátrico (incluso se notifica dentro del Psiquiátrico y la Clínica de Pavas); de ese lugar se establece una línea imaginaria vertical hacia el norte que comunique la entrada del Hospital con el margen del Río Torres (Se incluye para efecto de notificación el Aeropuerto Tobías Bolaños y las oficinas de la Comisión Nacional de Emergencias).

¹⁸¹ La Corte Plena, en sesión N° 24-07, celebrada el 13 de agosto de 2007, artículo XX, aprobó el perímetro judicial actual, para el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Pavas.

Espacio físico e infraestructura

En lo que se refiere al edificio que alberga el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Pavas, corresponde a un inmueble arrendado de dos plantas y que está en buenas condiciones. En la primera planta se ubica todo el personal de apoyo y en la segunda planta se localizan las oficinas de los Jueces.

Mediante correo electrónico se consultó a la Sección de Arquitectura e Ingeniería del Departamento de Servicios Generales, sobre las medidas y características de la estructura del edificio, pero no se obtuvo respuesta. No obstante lo anterior, según la visita realizada al lugar y la entrevista a los servidores/as, cuentan con una área física cómoda, que brinda las condiciones básicas para el cumplimiento de las labores asignadas.

Equipo y mobiliario de oficina

En relación con el mobiliario y el equipo, todo el personal del despacho cuenta con su respectivo escritorio, estación de trabajo y silla secretarial, en su mayoría en buen estado. Cabe destacar que con excepción del puesto del Notificador, todos cuentan con equipo informático. Además, el despacho dispone de impresora láser, fax e instalación telefónica.

Asimismo, tanto el personal de apoyo como los profesionales cuentan con al menos estantería o archivadores metálicos, asimismo el despacho cuenta con un lugar donde almacenar los suministros y papelería de la oficina.

Recursos tecnológicos

En cuanto a los equipos informáticos, a excepción del Notificador, todos cuentan con los Sistemas Informáticos para realizar sus labores, como el SDJ, cuentas de correo electrónico (Juez/a y el Asistente Judicial), el JMS y en su mayoría los equipos cuentan con el PJeditor, Open Office y unas licencias de Office.

Al momento de la visita las líneas telefónicas estaban presentando problemas; no obstante, ya habían sido reportadas, el despacho cuenta con una línea telefónica destinada exclusivamente para el fax.

Servicio al Usuario/a

Para la atención de los usuarios/as, se encuentra designado un Auxiliar judicial 1 en forma exclusiva en el horario de 7:30 hasta las 12:00 mediodía, y de las 13:00 a 16:30 horas. Cuando es necesario se refuerza la atención del público con los auxiliares judiciales tramitadores por el tiempo que sea necesario.

El área de manifestación se encuentra debidamente equipada para brindar una atención de calidad al usuario/a, con la cantidad de sillas suficientes y un espacio apropiado.

De acuerdo con información suministrada por la Contraloría de Servicios del Poder Judicial durante el 2010 se presentaron ocho disconformidades en contra del

Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Pavas, de las cuales cuatro fueron por retardo judicial y dos de ellas fueron calificadas como justificadas; además se presentó una por error material calificada como justificada y el resto las estimaron como injustificadas o no calificables.

Condiciones de Seguridad

Actualmente, el despacho solamente cuenta con alarmas y sensores de movimiento dentro del edificio como medidas de seguridad para las horas de la noche. Durante el horario regular (7:30 a.m-4:30 p.m.), el despacho se encuentra desprotegido pues no cuenta con vigilancia especializada.

Gestión electrónica y posible aplicación del modelo de Pensiones Alimentarias del I Circuito Judicial de Alajuela

En este momento no se aplica el modelo oral-electrónico en este Juzgado. No obstante, el proyecto PISAV se desarrollará con base en los principios de oralidad, cero papel y gestión electrónica.

ANÁLISIS DE LA CARGA DE TRABAJO

Para el análisis cuantitativo se realizó una revisión del movimiento registrado en las cargas de trabajo durante los tres últimos años (2008-2010), por lo que se presenta el siguiente cuadro:

CUADRO N°16
Comportamiento de la carga de trabajo del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Pavas, durante el período 2008-2010.

MATERIA	Asuntos Ingresados			Asuntos Terminados			Circulante Final		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Pensiones Alimentarias	736	852	852	1115	562	699	2188	2468	2623
Violencia Doméstica	882	863	971	1250	786	887	36	126	212
TOTAL	1618	1715	1823	2365	1358	1586	2224	2594	2835

FUENTE: Sección de Estadística

Asuntos Entrados

En lo que respecta a la entrada total en el Juzgado, se visualiza que ha presentado un comportamiento ascendente desde el 2008, siendo que para todo el período indicado se presentó un incremento relativo del 12.7%, al variar la entrada de 1618 a 1823 casos. Cabe destacar que para el 2010 el total de ese crecimiento se presentó en la materia de Violencia Doméstica, por cuanto la materia de Pensiones Alimentarias, reportó la misma cantidad de asuntos ingresados en el 2009.

Asuntos Terminados

En esta variable se destaca la gran cantidad de casos terminados en el 2008, en contraposición con las cantidades reportadas durante los dos años siguientes. En este sentido, los jueces indicaron que eso obedeció a una práctica utilizada anteriormente, que consistía en el archivo inmediato de los expedientes de Violencias Doméstica, cuando las partes no se presentaban a las audiencias señaladas.

No obstante lo anterior, para el 2010 se presentó un crecimiento considerable de los casos terminados en ambas materias, en comparación con lo ocurrido para el 2009.

Circulante al final del período

El circulante de la materia de Pensiones Alimentarias, está constituido por los expedientes que no cuentan con sentencia en primera instancia y los expedientes que se encuentran en fase de ejecución, esto explica en parte la cantidad de asuntos pendientes en esta materia.

En el caso particular de la materia de Violencia Doméstica cabe resaltar que pasó de un circulante final de 36 asuntos en el 2008, a tener un circulante de 212 al finalizar el 2010, es decir, se incrementó en 176 casos.

Finalmente, el análisis conjunto permite apreciar que el circulante del despacho presentó un crecimiento relativo del 27.5% para el período analizado.

Análisis Comparativo de los Juzgados competentes en Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica, en relación con los Promedios Mensuales de Asuntos Entrados y Circulante por Juez/a y Auxiliar Judicial

A continuación se presentan las estadísticas de los juzgados homólogos al Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Domésticas de Pavas, con los datos de los asuntos entrados y el circulante al finalizar el 2010.

CUADRO N°17
Promedio mensual de asuntos entrados (por Juez y por Auxiliar Judicial)
Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Pavas Juzgados
y Juzga homólogos del país durante el 2010

Despacho	Total	P.A.	V.D.	Jueces	Aux. Jud.	Promedio por Juez	Promedio por Aux. Jud.
Pavas	1823	852	971	2	5,5	83	30
La Unión	1220	596	624	2	5,5	55	20
S. Joaquín	1335	392	943	1	4,5	121	27
Escazú	880	340	540	1	3,5	80	23
Siquirres	1642	656	986	1	3,5	149	43

FUENTE: Sección de Estadística y la Relación de Puestos del Poder Judicial, 2011

Como se puede apreciar, el Juzgado de Pavas ocupa el primer lugar en cuanto a la cantidad total de asuntos entrados (1823) y el tercero en cuanto al promedio mensual por Juez (83) y no menos relevante, el segundo lugar en cuanto al promedio mensual por Auxiliar Judicial (30), solamente superado por Siquirres.

Adicionalmente, es importante destacar que el Juzgado de Pavas, representa el primer lugar en cuanto a la entrada de casos en Materia de Pensiones Alimentarias (852), al mismo tiempo que tiene el segundo en cuanto a la entrada de asuntos de Violencia Doméstica (971), nuevamente sólo superado por el Juzgado de Siquirres. Cabe resaltar que en todos los despachos homólogos se reciben más casos de Violencia Doméstica que de Pensiones Alimentarias.

CUADRO N°18
Promedio mensual del Circulante al finalizar el periodo (por Juez y por Auxiliar Judicial)
Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Pavas y Juzgados
homólogos del país durante el 2010

Despacho	Total	P.A.	V.D.	Jueces	Aux. Jud.	Promedio por Juez	Promedio por Aux. Jud.
Pavas	2835	2623	212	2	5,5	129	47
La Unión	1809	1607	202	2	5,5	82	30
S. Joaquín	2507	2355	152	1	4,5	228	51
Escazú	2381	2133	248	1	3,5	216	62
Siquirres	3293	2895	398	1	3,5	299	86

FUENTE: Sección de Estadística y la Relación de Puestos del Poder Judicial, 2011

En cuanto a la totalidad de esta variable, se observa que el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Pavas, ocupa el segundo lugar, solamente superado por el despacho de Siquirres.

A pesar de lo anterior, el promedio por Juez en Pavas representa el cuarto en importancia, al compararse con sus homólogos. Para el caso de los promedios por Auxiliar Judicial, de la misma manera que los promedios por Juez, lo reportado por Pavas es superado por la mayoría de los otros despachos y solo supera en 17 asuntos el promedio por auxiliar de su similar de La Unión.

Tiempos actuales de ejecución

Con la finalidad de visualizar los tiempos de duración de los procesos en el Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Pavas, se establecieron los siguientes promedios¹⁸²:

- Durante el 2010, se dictaron en promedio por mes 16 sentencias en la materia de Pensiones Alimentarias entre asuntos principales y procesos (aumento, rebajo, exoneración, inclusión y exclusión), entre otros.
- Para el caso de la materia de Violencia Doméstica en el 2010, se dictaron en promedio 8 sentencias por mes, donde se mantenían o levantaban las medidas de Protección.
- El Programa contra el Retraso Judicial colaboró en el 2010 con el Juzgado de Pavas con el dictado de 53 sentencias entre procesos principales y procesos de aumento, rebajo, entre otros.
- En lo que respecta a las conciliaciones, el promedio por mes arrojó 12 asuntos durante el año anterior.
- En cuanto al tiempo promedio que se requirió para el dictado de la sentencia desde el momento en que el expediente se pasó para fallo, se determinó que es de 13 días naturales en cada asunto, información sustraída del Libro Control de Pase a Fallo.
- El plazo para el señalamiento en Violencia Doméstica se encuentra en 21,87 días.
- En los tiempos para la tramitación y atención de asuntos nuevos por parte de personal de apoyo se manejan promedios de 4,73 días para el proveído y 6,37 días para el traslado de la demanda.
- El promedio de señalamientos de agenda es de 4.47 asuntos diarios; no obstante, se celebran 1,46 señalamientos para una efectividad de 32.78% y se señalan todos los días, con excepción de los miércoles que se reserva para otras diligencias.
- El tiempo promedio para la resolución de los apremios corporales es de 15 días.
- De acuerdo con la muestra seleccionada, el tiempo promedio desde la fecha de ingreso de la demanda hasta el momento en que se consigna la

182 Se extrajo una muestra de expedientes y se revisó informe elaborado por la Inspección Judicial.

constancia de notificación en el expediente, es de 80 días naturales; tomando en cuenta que la primera notificación debe realizarse en forma personal o en la casa de habitación del obligado alimentario.

- Finalmente, la duración total de los procesos de Pensión Alimentaria, desde que se interpone la demanda hasta el dictado de la sentencia, es de 8,83 meses en promedio y para el caso de la materia de Violencia Doméstica, desde la denuncia donde se solicitan las medidas de protección, hasta la sentencia donde se mantienen o se levantan tales medidas, es en promedio de 5 meses.

INDICADORES

Indicadores de Gestión Judicial

En la siguiente tabla se detalla la evolución de los principales indicadores de Gestión Judicial (tasa de congestión¹⁸³, pendencia y resolución¹⁸⁴) realizada en los últimos dos años (2009-2010).

CUADRO N°19
Comportamiento de la Fiscalía de Pavas de los principales variables
e indicadores de gestión judicial 2009-2010

VARIABLES	2009	2010*
Circulante al inicio	2224	2594
Casos entrados	1715	1823
Casos reentrados	0	4
Testimonios de piezas	13	-
Casos salidos	1358**	1586
Circulante al final	2594	2835
INDICADORES	2009	2010
Tasa de congestión	2,9	2,8
Tasa de pendencia	65,6	64,1
Tasa de resolución	34,4	35,9
*Los datos correspondientes al 2010, son de carácter preliminar.		
**Los casos terminados incluyen los asuntos terminados por abandono o inactividad.		

FUENTE: Sección de Estadística y la Relación de Puestos del Poder Judicial, 2011

183 Esta tasa determina el grado de saturación o retraso existente, si este ha disminuido o por el contrario se ha aumentado a través del tiempo. Si la tasa de congestión es mayor a 1 (uno), existe congestión en el Juzgado, materia o Sistema Judicial. Si la tasa de congestión es igual a 1 (uno), no registra congestión, por lo que se le ha dado trámite en el período a todos los casos ingresados y pendiente; esto significa que no tiene casos pendientes para el año siguiente.

184 La pendencia o asuntos pendientes, se refieren a la cantidad de expedientes que están a la espera de ser tramitados o bien que ya iniciaron su tramitación pero aún no se da por terminado. Por su parte, la resolución va a indicar cuántos de los expedientes que estaban pendientes se les dio término.

Al analizar la tasa de congestión presentada en estos dos años, se denota una ligera mejoría, al igual que con la tasa de resolución, de forma simétricamente inversa la pendencia, disminuyó.

Indicadores de Oportunidad Procesal e Indicadores de Desempeño

Con respecto a la información solicitada en torno a los Indicadores de Oportunidad Procesal y los Indicadores de Desempeño, se debe indicar que la Sección de Estadística no dispone de datos correspondientes a ese tipo de indicadores.

Viabilidad Jurídica del Proyecto PISAV ¹⁸⁵

La plataforma integrada de servicios para la atención de las víctimas es un proyecto que plantea la necesidad de reunir en un mismo ámbito los servicios que las personas agredidas requieren para obtener una solución judicial a la situación de violencia que les ha perjudicado. Se pretende de esta forma ofrecer a las personas usuarias un producto complejo pero a la vez completo, tratando de aprovechar todos los recursos que la institución dispone en aras de favorecer los derechos fundamentales.

Este proyecto va dirigido a una población meta constituida por víctimas de violencia intrafamiliar, violencia de género y violencia contra grupos socialmente vulnerabilizados. Todas esas situaciones son abordadas a nivel judicial a través de diversos mecanismos de intervención, los cuales van dirigidos a cumplir propósitos que aunque disímiles, convergen en la máxima de la protección judicial a la parte más débil.

De la tutela judicial a las víctimas

El sistema de protección judicial y respuesta a las necesidades de dicha población es ejercido mediante la administración de justicia en cuatro materias fundamentales, a saber: violencia doméstica, pensiones alimentarias, familia y penal. El de violencia doméstica es un proceso de naturaleza cautelar, el cual aspira al aseguramiento de la víctima por medio del establecimiento de medidas temporales de protección, sin mediar pronunciamiento respecto de la constitución, modificación o extinción de derechos.

El proceso de pensión alimentaria garantiza la seguridad económica para que la víctima pueda romper el silencio, obtener protección y agotar las instancias judiciales aunque dependa del agresor para su manutención y la del núcleo familiar. Mediante la intervención de esta jurisdicción se establece una cuota alimentaria que debe ser pagada por el ofensor u ofensora a la persona ofendida y demás dependientes, según se cumplan los parámetros legales.

¹⁸⁵ Criterio del Juez Ramón Zamora Montes, Juzgado de Familia, II Circuito Judicial de San José

Tanto el proceso de violencia doméstica, cuanto el de pensiones alimentarias se caracterizan por la sumariedad, la flexibilidad procesal y sobre todo porque no se requiere patrocinio letrado para acceder a ellos. Se trata de procesos en los que el principio dispositivo se ve atenuado y la autoridad judicial asume el impulso a partir de una gestión inicial incoada por una persona que ostente interés legítimo para exigir la tutela judicial o al menos esté autorizado legalmente.

Cuando los actos de violencia se han producido dentro del seno de la familia es posible que se vean afectados derechos fundamentales de naturaleza familiar, que vienen a ser tutelados por el Derecho de Familia. La indicada tutela se verifica a nivel judicial a través de varios procesos desarrollados por jueces de familia y en los cuales es necesario que las personas intervinientes cuenten con la asesoría de un profesional en derecho, el cual se constituye en director procesal a cargo de la intermediación entre quienes requieren el servicio de administración de justicia, y los jueces y juezas que lo brindan.

La complejidad técnica de los asuntos que se discuten en la vía de familia torna necesaria la intervención de abogados y abogadas que apoyen a las partes en sus gestiones y les permitan intervenir de forma eficaz en el proceso, a la vez que comprender el curso del mismo y las resoluciones dictadas. El Código Procesal Civil es de aplicación supletoria en esta materia y en sus artículos 114 y 116 bien establece que las gestiones de las partes deben ser acompañadas por la asesoría de un o una profesional en Derecho

Finalmente el proceso penal surge como una herramienta para la protección de bienes jurídicos tutelados a través de la persecución y represión de todas aquellas conductas que atenten contra ellos y sean definidas como delitos de conformidad con la normativa sustancial vigente.

La administración de justicia penal requiere el auxilio indispensable del Ministerio Público como órgano encargado de ejercer la acción penal y representar a la víctima en el reclamo por las consecuencias civiles derivadas del delito. Como contraparte a la objetiva intervención que ejerce la fiscalía, surge como necesaria la Defensa técnica del imputado, la cual puede ser desarrollada por abogados particulares y por otros pagados por el Estado.

En el seno del Poder Judicial funciona la Defensa Pública que es un órgano integrado por profesionales en Derecho destinados y destinadas a brindar el respaldo jurídico a la persona imputada. Los Defensores Públicos también intervienen en materia alimentaria y a corto plazo deberán asumir procesos de familia, tal como lo ha dispuesto la Sala Constitucional en el Voto 2009-12604.¹⁸⁶

186 El voto completo 2009-12 604 puntualizó que "...en cuanto a los hechos reclamados por la amparada, se le indica que por imperativo de ley la Defensa Pública se encuentra en la obligación de dar asistencia legal gratuita a aquellas personas que pretendan hacer valer sus derechos en materia de familia, y que no cuenten con los recursos económicos necesarios –según lo dispuesto en los artículos 7 y 8 del Código de Familia-, por lo que puede acudir ante dicha institución para tales efectos".

Apoyo transdisciplinario

El abordaje judicial de las situaciones de violencia intrafamiliar, por razones de género y contra grupos socialmente vulnerabilizados requieren el dominio de una multiplicidad de factores del conocimiento humano. La complejidad del fenómeno y la evolución de la intervención interdisciplinaria han llegado a forjar un nuevo conocimiento que va más allá de las consideraciones específicas de cada disciplina atinente, cual es el caso del Derecho, psicología, trabajo social, medicina forense, psiquiatría y otras.

Para satisfacer esta necesaria multidisciplinaria la institución cuenta con el Departamento de Trabajo Social y Psicología, la oficina de Atención a la Víctima y las Secciones de Psiquiatría, Psicología y Medicina Forenses, éstas tres últimas adscritas al Organismo de Investigación judicial. Dichos órganos son auxiliares en la administración de justicia y hacen un aporte trascendental en los procesos que conforman el sistema de tutela judicial ya descrito.

PISAV: Atención primaria y continuada de la víctima:

La práctica ha demostrado que el momento en que la víctima decide buscar ayuda judicial es porque ha adquirido un cierto empoderamiento y es precisamente esa circunstancia la que debe ser aprovechada para iniciar con una proyección más positiva los distintos procesos.

En ese instante la víctima requiere apoyo y aseguramiento, además de tener garantizado el acceso a la justicia, concretamente al inicio de los procesos judiciales pertinentes. Entonces la víctima lo que requiere es una atención primaria inmediata, un servicio que le facilite de forma uniforme y ágil, el establecimiento de las gestiones que sean requeridas en los distintos procesos.

Cabe recalcar que de los descritos, solamente los procesos especiales de pensión alimentaria y violencia doméstica permiten que la víctima reciba un producto en la primera visita que realice al despacho judicial. En los casos de violencia doméstica la autoridad judicial debe emitir de inmediato pronunciamiento respecto de la solicitud de medidas realizada por la persona promovente. Mientras que en pensiones alimentarias cuando la demanda se realiza de forma oral ante el Juzgado, en la toma de la misma se deberían poder constatar los requisitos y en consecuencia emitir de seguido la resolución inicial. En estos procesos prácticamente se adelanta el pronunciamiento que podría resultar al final del proceso, precisamente para no causar mayores perjuicios a la víctima. Se trata de un acceso a la justicia directo.

En contraposición, los procesos de familia y penal no tienen una respuesta inmediata, anticipada y directa, por cuanto el resultado no viene sino hasta el final del proceso. Si bien es cierto en ambos procesos es posible el establecimiento de medidas cautelares, las mismas sólo obedecen a la necesidad de garantizar las

resultas finales y requieren el examen minucioso de una serie de requisitos legales, operación que no es acorde con la emisión de una resolución inmediata.

En estos procesos el acceso a la justicia es diferido, en tanto la persona usuaria directamente interesada no acude de primera mano a la autoridad jurisdiccional, sino que la atención primaria ha de ser suministrada por otros y otras profesionales en derecho, pertenecientes a la fiscalía, la defensa pública o social y los abogados y abogadas litigantes que sean de la confianza de la parte actora o denunciante. Así pues en la plataforma de servicios deben estar presentes funcionarios que permitan a la persona usuaria obtener ese primer servicio para acceder a los procesos penales y de familia.

Así las cosas para brindar una atención primaria ágil y eficaz es necesario que converjan en una unidad física y operativa una autoridad jurisdiccional con competencia para conocer de violencia doméstica y pensiones alimentarias, una representación del Ministerio Público, de la Defensa Pública, un equipo de trabajo social y psicología, así como un o una profesional en medicina forense.

Los jueces y juezas de penal y familia no aparecen como de presencia necesaria en la plataforma por cuanto su intervención no es inmediata y directa con la persona usuaria. Además en el caso de la jurisdicción de familia se presentaría una incompatibilidad de funciones respecto de la alzada. Cabe recordar que el superior en grado en pensiones alimentarias es el Juzgado de Familia, de modo que funcionarios pertenecientes a un mismo despacho conocerían de los procesos tanto en primera como en segunda instancia, con el riesgo implícito de la merma de objetividad. Ese traslape de funciones resultaría contrario a la legalidad vigente, pues la Ley Orgánica del Poder Judicial es tajante al establecer como competencia de distintas autoridades judiciales el conocimiento de los asuntos de materia alimentaria tanto en primera cuanto en segunda instancia.¹⁸⁷

Ahora bien, el ingreso de un caso a la plataforma implica para los profesionales que la integran el deber de dar un seguimiento articulado de la situación tratando de conducir a la víctima de forma exitosa por los distintos procesos. Se trata de un proceso de seguimiento, acompañamiento y asesoría continuos. De esta forma la víctima tendrá un acceso real a la justicia, minimizando el riesgo de revictimización.

Procedencia legal de la creación de PISAV

Del análisis legal se desprende una coincidencia en la determinación de la competencia por razón de la materia para que sean las alcaldías mixtas, entiéndase los Juzgados contravencionales y de menor cuantía, los encargados de conocer los asuntos de pensiones alimentarias y violencia doméstica, en las

187 Artículo 106.- Los Juzgados de Familia conocerán: ... 2.- En grado, de las resoluciones que dicten las alcaldías de pensiones alimenticias. Artículo 120.- Los juzgados de pensiones alimentarias, conocerán: 1.- De todos los asuntos regulados por la Ley de Pensiones Alimentarias.

circunscripciones territoriales donde no existan despachos especializados. Esta primera acotación legal ostenta amplia importancia pues permite el funcionamiento de PISAV desde el punto de vista jurisdiccional a partir de la integración de un despacho que conozca estas dos materias.

Es conveniente recordar que la Ley Orgánica del Poder Judicial es tajante en lo concerniente a la atribución de competencias:

“Artículo 165.- Todo juez tiene limitada su competencia al territorio y a la clase de asuntos que le estén señalados para ejercerla; las diligencias que los procesos de que conozca exijan se hagan en el territorio de otro juez, sólo podrán practicarlas por medio de este, salvo autorización legal en contrario.

El juez solo podrá conocer de los asuntos no sometidos a su competencia, cuando le fuere legalmente prorrogada o delegada.”

La experiencia institucional en esta clase de redefinición de competencias no resulta novedosa, por el contrario se estima como una fortaleza la especialización operada en varios despachos que originalmente eran contravencionales y de menor cuantía, se han dividido y reorganizado en un despacho contravencional y de menor cuantía y otro de pensiones alimentarias y violencia doméstica. Tal es el caso de los despachos de La Unión y Pavas.

La mencionadas reorganizaciones se han ejecutado al amparo del artículo artículo 59 de la Ley Orgánica del Poder Judicial que dispone las funciones de la Corte Plena, entras las que se encuentran:

16.- Refundir dos o más despachos judiciales en uno solo o dividirlos, trasladarlos de sede, fijarles la respectiva competencia territorial y por materia, tomando en consideración el mejor servicio público.

También podrá asignarle competencia especializada a uno o varios despachos, para que conozcan de determinados asuntos, dentro de una misma materia, ocurridos en una o varias circunscripciones o en todo el territorio nacional.

Del mismo modo el artículo 114 de la indicada ley señala el propósito de dichas reorganizaciones, a saber “garantizar la eficiencia y el buen servicio”

Así las cosas para integrar por completo el equipo profesional requerido por PISAV sencillamente se requiere voluntad de reunir en un mismo espacio físico, como un equipo coordinado pero con direcciones funcionales diferentes un juzgado de asuntos sumarios con jueces categoría 1 para atender los asuntos de pensiones alimentarias y violencia doméstica, una representación del Ministerio Público, otra de la Defensa Pública y profesionales en trabajo social, psicología y medicina forense

Cuarto Capítulo

DEFINICIÓN DE MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS A VÍCTIMAS.

Entiéndase como **MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS A VÍCTIMAS** el conjunto de acciones y medidas **interdisciplinarias** y de carácter **intersectorial** que aborda de manera **integral** la atención, **protección** y **seguimiento** a las víctimas.

Partiendo de la definición de víctima establecida por las Reglas de Brasilia, en el apartado 5, Regla 10, la cual plantea: *“toda persona física que ha sufrido un daño ocasionado por una infracción penal (...)”* (XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, 2008) esta plataforma podrá extender su ámbito de aplicación, no solo, a la víctima de infracción penal, sino a la que sufre otras formas de violencia e igualmente abarcará las lesiones *“(...) 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 las personas que están a cargo de la víctima directa.”*¹⁸⁸.

Esta propuesta se canalizará a través de una Plataforma Integral de Servicios, con una estructura que reúne y coordine servicios gratuitos de asistencia médica, psicológica, jurídica, sanitaria, y social, así como otros servicios interinstitucionales que garantice un efectivo acceso a la justicia, evitando o mitigando la revictimización, implementando mecanismos adecuados de operativización de derechos y propiciando una justicia restaurativa.

El origen de la violencia de género y los diferentes factores que la reproducen y perpetúan, requieren de la realización de acciones en los diferentes niveles de la sociedad para lograr transformaciones desde el plano personal e íntimo, hasta lo privado y público, en la estructura social en su conjunto. De esta forma, se logran transformaciones y nuevos valores respecto a la mujer como sujeto social.

Sin embargo, el problema de prevalencia e incidencia de violencia en contra de las mujeres, los niños, niñas y adolescentes, demandan de una respuesta estratégica de ahí que el **MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS A VÍCTIMAS**, es una respuesta concreta a los requerimientos de este nivel.

Es la capacidad de las Instituciones del Estado, las organizaciones sociales, de realizar una intervención conjunta en el abordaje de violencia intrafamiliar y sexual

188 XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, 2008)

con principios. Objetivos y metas definidas con una estrategia común. Apoyándose en recursos humanos debidamente capacitados y comprometidos así como de recursos financieros ajustados a la realidad de cada instancia y nivel de atención.

DEFINICIÓN INTEGRAL DE PRINCIPIO RECTOR.

Representa un conjunto de valores que orientan y norma el modelo de atención integral, se establecen como una obligación en la ejecución de las acciones y medidas interdisciplinarias e intersectoriales que se aceptan integralmente y suponen la actuación sin coacción externa, mediante un proceso **de socialización.**

PRINCIPIOS RECTORES DEL MODELO INTEGRAL DE SERVICIOS A VÍCTIMAS.

1. Toda persona es sujeto de derecho.
2. Nada justifica la violencia.
3. La violencia es aprendida y se puede desaprender.
4. Atención integral.
5. Trabajo en redes.
6. Servicios transversales, interinstitucionales y transdisciplinario.
7. Servicios continuos y sostenibles a lo largo de todo el proceso.
8. Evitar o mitigar la re victimización.
9. Justicia restaurativa.
10. Enfoque de Derechos Humanos.
11. Equidad de Género.
12. Descentralización de los servicios.
13. Gratuidad de los servicios.
14. No atomización de los servicios.
15. Accesibilidad a la justicia para todas las poblaciones vulnerables.

De acuerdo a lo estipulado en el protocolo de atención a víctimas en los juzgados de violencia domestica el derecho de las víctimas debe interpretarse y aplicarse bajo los siguientes principios:¹⁸⁹

- **Igualdad con Perspectiva de Género**

Todas las actuaciones judiciales deberán procurar alcanzar la igualdad de los seres humanos sin distinción alguna por razones de género, edad, etnia, discapacidad, preferencia sexual, etc. Un objetivo primordial de la administración de justicia es asegurar a todos los seres humanos el respeto y tutela de sus derechos, y que se tomen en cuenta las diferencias culturales, económicas, físicas y sociales que prevalecen entre sí, para resolver con criterio de igualdad tomando en cuenta las diferencias.¹⁹⁰

- **No Discriminación**

La eliminación de toda distinción, exclusión o restricciones basada en el sexo, edad, preferencia sexual, discapacidad, religión, etc., que tenga por objeto o resultado el menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales. Al ser resultado de las relaciones de poder las acciones u omisiones discriminatorias podrán surgir también antecedentes, percepciones o consecuencias de cualquiera de las circunstancias citadas.¹⁹¹

- **No Violencia**

La violencia constituye una violación de las libertades fundamentales limitando total o parcialmente el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos. La violencia incluye la violencia física, sexual, psicológica y patrimonial y puede tener lugar en el ámbito privado como público. El principio busca la prevención, detección, sanción y erradicación de la violencia para asegurar el desarrollo individual y social de todos los seres humanos y su plena participación en todas las esferas de la vida.¹⁹²

189 Poder Judicial de Costa Rica. (2008). *PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA SEXUAL Y/O DOMÉSTICA EN EL DEPARTAMENTO DE DEPARTAMENTO DE MEDICINA LEGAL*. San José, Costa Rica: Poder Judicial.

190 El Derecho Internacional de los Derechos Humanos lo contempla en varios instrumentos internacionales tales como la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

191 Idem

192 La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Convención sobre los Derechos del Persona menor de edad así lo establece

- **Acceso a la Justicia**

El acceso a todos los beneficios y facilidades de la justicia por parte de todas las personas sin discriminación alguna por razones de género, edad, religión, nacionalidad, etnia o discapacidad. Para su plena vigencia requiere de mecanismos y medidas de fondo que mejoren las relaciones entre la justicia y la ciudadanía que garanticen la seguridad jurídica. Ello significa que las instancias que administran justicia deben garantizar a las mujeres y hombres, sin ninguna distinción, el acceso efectivo a los servicios que otorgan, eliminado todo tipo de barreras económicas, psicológicas, informativas, físicas etc., ofreciendo los servicios y recursos necesarios que aseguren que las personas usuarias gocen de la movilidad, comunicación y comprensión necesaria para acudir eficientemente a las instancias judiciales.¹⁹³

- **Autonomía Personal**

Consiste en otorgar la capacidad jurídica y de actuar real para todas las personas que se encuentren en una situación de vulnerabilidad como sujetas plenas de derechos y obligaciones. Ello implica el derecho que tienen recursos económicos, el derecho de disponer de su propio cuerpo, etc.¹⁹⁴

- **Diversidad**

Todas/os somos igualmente diferentes rompe con el paradigma de un modelo de persona ejemplo de la humanidad impuestos por la socialización patriarcal y que otorga privilegios y ventajas a aquellas poblaciones que están más cerca de cumplir con el paradigma de ser humano impuesto. Incorporar el principio de la diversidad de los seres humanos, con diferentes intereses y perspectivas sobre una misma situación, hacen que no sea posible la jerarquización de éstos para establecer uno dominante e único.

- **El Resultado Discriminatorio**

Sirve para ampliar el principio de no discriminación en el caso de que la distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga un resultado que menoscabe o anule el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos se configura como un acto discriminatorio. Ello implica que acciones u omisiones que no tengan intención de discriminar pero sí un resultado discriminante deben ser igualmente condenados por las personas que administran justicia.¹⁹⁵

- **Integralidad e Interdependencia de los Derechos Humanos**

Los derechos humanos están relacionados entre sí. Lo que implica que la

193 La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece en su artículo 13 dicho derecho

194 Es un principio que se extrae principalmente de los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos de las personas con discapacidad

195 Así lo establece las definiciones de discriminación de la CEDAW y de la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.

violación de uno de ellos tiene repercusiones en el goce y disfrute de otros derechos humanos.

- **Apreciación de la prueba en caso de delitos sexuales**

La jurisprudencia sobre delitos sexuales que por la naturaleza de estos delitos, debe ser tomada en especial consideración la declaración de la víctima, de manera que el tribunal examinador puede arribar a la certeza de que el delito fue cometido con la sola declaración de la víctima cuando no exista otra prueba indiciaria o indirecta, a falta de prueba directa.

- **Igualdad en la Conciliación y Mediación**

En los procesos de conciliación y mediación cuando existen desequilibrios de poder en las relaciones deberá tomarse en cuenta las condiciones de subordinación y discriminación resultado de la socialización patriarcal. En caso de que no puedan equilibrarse las condiciones, deberá recomendar a la parte discriminada no acudir los medios alternativos de resolución de conflictos. Las personas expertas NO recomiendan en caso de violencia sexual y/o doméstica utilizar estos medios dado la desigualdad en las relaciones de poder existentes.

- **Deber de Orientación**

El personal que administra justicia tiene el deber de orientar legalmente a las usuarias e usuarios, especialmente cuando se trata de poblaciones discriminadas como son las mujeres, personas menores de edad, personas con discapacidad y personas adultas mayores que desconocen sus derechos o los procedimientos. Ello no implica un incumplimiento al deber de reserva¹⁹⁶.

¿Cómo accionar los principios rectores?

La Atención Integral para sobrevivientes de violencia es una intervención diseñada específicamente para apoyar sobrevivientes de violencia de intrafamiliar y sexual. Se basa en la integración de la visión de género y derechos humanos con los aspectos legal, médico, psicológico y social en cada persona que brinda la atención, dirigida a acompañar a las mujeres, niños y adolescentes, en la ruptura de ciclos de violencia, el acceso a la justicia y su empoderamiento.

El concepto de **interdisciplinariedad** es un tanto complejo, ya que es difícil encontrar una definición clara y establecer su importancia real, podría plantearse, que la interdisciplinariedad se basa en la complejidad y unidad de la realidad, por una parte, y en la división del trabajo científico, necesaria para el progreso de la ciencia, por otra, y consiste en una actitud metodológica que sea capaz de integrar en el proceso de investigación y/o didáctico los diferentes puntos de vista

196 El deber de reserva se refiere al principio de que el juzgador/a no puede adelantar criterio sobre el caso ya que esto implicaría cierto grado de no imparcialidad, lo que no significa que los operadores/as de justicia no puedan orientar a las intervinientes en sus derechos.

disciplinarios y científicos que proceden de una misma realidad, así como las diferentes dimensiones que la constituyen.¹⁹⁷

La interdisciplinariedad, no es una suma de aportaciones de distintas ciencias a un mismo problema, sino la actitud metodológica investigativa que trata de hacer compatible la unidad y diferenciación de la ciencia, dirigiendo el proceso investigador y didáctico hacia síntesis integradoras.

El trabajo interdisciplinario es, ante todo, un complejo reto al conocimiento y a la inteligencia, pero lo es también a la ética, la justicia social, el desarrollo y finalmente a la paz. Entonces, se podría plantear que la interdisciplinariedad asume que las disciplinas deben estar relacionadas e integradas entre sí con reciprocidad igualitaria de intercambios (ninguna es más importante que otra, pero todas son necesarias).¹⁹⁸

Es un proceso y desafío de trabajo, es una forma de pensar y de proceder, Para abordar la realidad de las víctimas de violencia doméstica y resolver cualquiera de los complejos problemas que esta plantea. Independientemente de los problemas teóricos que el análisis interdisciplinario plantea, existe también un aspecto práctico, que es el que incide directamente en el éxito o fracaso de la experiencia interdisciplinaria, y que va más allá de las contribuciones que cada ciencia pueda aportar. Es que en el trabajo interdisciplinario, tanto o más importante que las contribuciones de las ciencias, es la actitud y el comportamiento de los profesionales.

Hacer interdisciplina no se limita a realizar un esfuerzo para integrar conocimientos y perspectivas lo que caracterizaría, en la opinión¹⁹⁹ las actividades multi y pluridisciplinarias, no se satisfacen en la interacción transformadora Requiere por parte de sus actores una visión de conjunto de su contexto social para orientar su accionar de manera conjunta.

La intersectorialidad se podría definir como la intervención coordinada de instituciones representativas de más de un sector, en acciones destinadas total o parcialmente a tratar los problemas vinculados con una determinada temática, el bienestar y la calidad de vida, forman parte importante de esa respuesta social organizada. De esta manera, la intersectorialidad tiene su justificación en la propia naturaleza de los problemas como la violencia intrafamiliar por su alta complejidad y multifactorial, propician que el accionar de un solo sector, resulte insuficiente

197 FAZENDA, Ivani C.A.. . (1993). *La interdisciplinariedad. Un proyecto en colaboración*. São Paulo, Loyola.

198 FAZENDA, Ivani C.A.. . (1993). *La interdisciplinariedad. Un proyecto en colaboración*. São Paulo, Loyola.

199 FAZENDA, Ivani C.A.. . (1993). *La interdisciplinariedad. Un proyecto en colaboración*. São Paulo, Loyola.

para enfrentarlo, por tanto, la coordinación intersectorial es especialmente facilitadora de las tareas en materias de alta complejidad.

Es una herramienta para trabajar sobre las materias en las que se involucran más de una institución u organización del sector público y/o privado. Es un área transversal, que genera ventajas, tanto en la organización del trabajo, como en los procesos y en sus resultados finales. Dentro de las ventajas que se pueden enunciar en el desarrollo del trabajo intersectorial se pueden enunciar que la misma, permite la coordinación de dos o más instituciones, donde prima el interés común. Asimismo promueve los compromisos y desarrollo de éstos por parte de las instituciones. Y es un tipo de trabajo que aporta al eficiente y efectivo rendimiento de las mismas.

La coordinación de la acción gubernamental para contribuir al abordaje de la violencia es un aspecto de la gobernanza pública cada vez más relevante, dada la creciente complejidad tanto de la administración pública como de las sociedades modernas. La mejora de la calidad de los procesos decisorios, la seguridad jurídica, el análisis consistente de escenarios y alternativas, la identificación de estrategias conjuntas, son fundamentales para la buena gobernanza, evidenciando el carácter intersectorial de la coordinación gubernamental y la necesidad de un enfoque interdisciplinario, que tenga en consideración no solamente los factores políticos, sino también los organizacionales, jurídicos, financieros, culturales, y los aspectos sociológicos e históricos presentes en cada contexto

De igual manera es de suma relevancia rescatar en este modelo el trabajo en redes, las cuales son formas de interacción social, definidas como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.

Una sociedad fragmentada en minorías aisladas, discriminadas, que ha desvitalizado sus redes vinculares, con ciudadanos carentes de protagonismo en procesos transformadores, se condena a una democracia restringida.

La propuesta de construcción de redes sociales se enmarca en la intención de rescate de un sujeto definido por sus intercambios entre actores sociales, construyendo convivencia y solidaridades.²⁰⁰

La intervención en red es un intento reflexivo y organizador de esas interacciones e intercambios, donde el sujeto se funda a sí mismo diferenciándose de otros. Por tanto:

1. El trabajo en red es *una forma de hacer las cosas*, que supone ir “tejiendo” relaciones, aprendizajes, complicidades, avanzando “de nudo en nudo” hasta

200 Jara, O. (2006). El trabajo en red. *Alforja*, <http://tallerlatino.cmlk.org/leer.php/4343878>

tener constituido un espacio común, abierto y diversificado, en el que se puedan ir sumando nuevas iniciativas, propuestas y empeños. Supone dar énfasis al *proceso de construcción del espacio de acción común* y no a la estructura organizativa, la cual deviene en secundaria en función de las necesidades. No se trata pues de hacer redes para “lanzarlas” y “pescar” a otros y otras, sino de convocar a participar en el proceso de construcción de la red.

2. Es indispensable tener *objetivos o metas estratégicas* comunes, que supongan desafíos a lograr con el esfuerzo conjunto. Objetivos o metas estratégicas, significan resultados cualitativamente diferentes a los que tenemos hoy respecto a una determinada situación. El factor dinamizador del trabajo en red está determinado por los objetivos o metas estratégicas y no por el trabajo en red en sí mismo. No tiene sentido la red hacia dentro, sino en función de lo que se haga “en red” *hacia fuera*, su eficiencia y su eficacia. Por eso la forma y la intensidad que tome el trabajo en red dependerá de cuánto podamos incidir en transformar la situación que nos sirve de punto de partida hacia el objetivo planteado. (Oscar Jara, 2006)
3. Trabajar en red supone tener formas diversas de *coordinación operativa*: en las que cada quien aporta lo que le es más propio y sobre lo que más sabe, a través de acciones, proyectos y líneas de trabajo concretas. Supone, por lo anterior, *respetar y aprovechar las diversidades*. Ellas constituyen un factor de fortalecimiento, en la medida precisamente que se respeten y aprovechen y no se impongan unas particularidades sobre otras. Por eso, es importante el debate, la planificación y la fundamentación de los propósitos y acciones, así como la especialización de tareas, para posibilitar la complementariedad de esfuerzos y capacidades.²⁰¹
4. Implica impulsar una *dinámica y un espíritu de aprendizaje* mutuo. Ello implica disposición a compartir lo que cada quien sabe, pero también disposición de escuchar para aprender de lo que otros y otras saben. Es importante, por ello, una acción reflexiva crítica y autocrítica, que nos posibilite no sólo intercambiar descripciones o narraciones de las experiencias particulares, sino compartir las enseñanzas que dichas experiencias nos dejan. Esta tarea, producto de un proceso de sistematización –como reflexión crítica sobre la propia práctica- es fundamental para alimentar un trabajo en red, pues va posibilitando construir un pensamiento propio compartido, a partir de los aportes de cada quien.
5. El proceso de construcción del trabajo en red no es lineal ni regular; es asimétrico y variable. Por ello, es fundamental *mantener una dinámica comunicativa muy intensa*, que alimente las posibilidad de estar en contacto, de aportar y de recibir aportes, utilizando todas las formas y medios posibles: escritos, electrónicos, encuentros personales, etc, para “seguir el pulso” de los acontecimientos y colectivizar las propuestas y decisiones.
6. En síntesis, el trabajo en red implica *una cultura política transformadora* y es expresión de ella. Por eso podemos hablar de la red como una cultura

201 Jara, O. (2006). El trabajo en red. *Alforja*, <http://tallerlatino.cmlk.org/leer.php/4343878>

organizacional. Pero no sólo como noción general o teórica, sino como creación cotidiana que atraviesa tanto los espacios de existencia y trabajo institucionales, como los personales. En definitiva, el trabajo en red nos exigirá poner de nuestra parte lo mejor que tenemos, contribuyendo así a nuestro propio crecimiento como personas. De esta manera, podremos ser capaces de transformarnos a nosotros y nosotras mismas como personas, en la medida que estamos comprometidos en procesos transformadores de las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales del contexto en el que nos ha tocado vivir²⁰².

7. Para garantizar la efectiva operatividad del Modelo se debe promover la Participación Ciudadana, la cual consiste en la imprescindible participación de todos los hombres y mujeres que quieran implicarse en los problemas que les afectan, aportando puntos de vista, inquietudes y soluciones.

La Participación Ciudadana es necesaria para construir la democracia. Por eso, resulta fundamental para favorecer el control de los/las gobernantes, transmitir mejor las preferencias de los ciudadanos y ciudadanas, favorecer los acuerdos, y hacer menos costosa la toma de decisiones políticas.

Además, la participación fomenta un tipo de ciudadanía que tiene un mayor interés por informarse acerca de los asuntos políticos, por cooperar con las demás personas, y que es más respetuosa con las que son diferentes, lo que refuerza los vínculos sociales entre los seres humanos, y favorece la comprensión intercultural. Con la aportación de hombres y mujeres a los asuntos públicos se da un salto cualitativo de la Democracia Representativa a la Democracia Participativa.²⁰³

Existen múltiples fórmulas de participación ciudadana a nivel municipal como la confección de Reglamentos de participación ciudadana; la creación de Consejos ciudadanos; el Defensor del vecino; el derecho de acceso a la información; la Iniciativa popular; el Referéndum; la Consulta ciudadana de opinión; los Comités de usuarios de servicios; y otras muchas.

Asimismo el modelo se orienta a evitar la revictimización o victimización secundaria como se le conoce actualmente, la que se conceptualiza como toda acción u omisión que lesione el estado físico, mental y /psíquico la persona²⁰⁴ (sin embargo no es nuestra intención abarcar todos los campos en los que el tema ha sido analizado, sino circunscribimos a la revictimización institucional de la víctima de un ilícito penal, dentro del Poder Judicial.

202 Jara, O. (2006). El trabajo en red. *Alforja*, <http://tallerlatino.cmlk.org/leer.php/4343878>

203 <http://www.fmujeresprogresistas.org/participa8.htm>, 2011

204 CONAMAJ, "Directrices para reducir la revictimización de las personas menores de edad en procesos penales" San José, 2002 aprobado por Corte Plena en sesión IXX-02 del 6 de mayo de 2002.

Como bien refiere José Manuel Maza Martín, "Pues hay un término, repetido por los autores que, desde la Criminología y con la preocupación puesta en la situación de las víctimas, han venido acuñando en relación con la posición de ésta ante el proceso penal, que resulta definitivamente explícito. Ese término no es otro que el de 'victimización (o victimación) secundaria'. Se ha definido este 'fenómeno' como aquellos 'sufrimientos que a las víctimas, a los testigos y mayormente a los sujetos pasivos de un delito, les infieren las instituciones más o menos directamente encargadas de hacer justicia: policías, jueces, peritos, criminólogos, funcionarios de instituciones penitenciarias, etc.'" ²⁰⁵ En este sentido debemos tener claro que existen dos fases bien identificadas, en las cuales la persona víctima de un delito sufre las consecuencias del mismo; la primera de ellas se da precisamente cuando es sometida por el victimario a padecer la comisión de un delito en su contra, sea directa o indirectamente, y la segunda a partir del momento que la víctima pone en conocimiento de las autoridades el hecho delictivo en su perjuicio debido a la inoperancia del sistema penal.

Es esta segunda fase la que nos interesa, en la cual intervienen la Policía, El Ministerio Público, y los Jueces como órganos relacionados directamente con la víctima, pero también el Poder Judicial como institución y otros intervinientes en el proceso pueden ser agentes victimizadores que concurren de distinta forma a la materialización del problema. Como refiere Jorge Antonio Albarrán Oliveira, "Sentimiento este de angustia, que se revive y reactiva durante el proceso de denuncia ante la policía, declaración en el juicio oral, o al tener contacto con la justicia, dando lugar a la segunda victimización.

Este estado postraumático de la víctima es lo que se puede definir la dimensión psicológica de la victimización; y sobre este terreno ha de actuar, tanto la primera victimización como la segunda, la ayuda del profesional para disminuir el nerviosismo, ansiedad, angustia y depresión de aquella, según su estado emocional que puede ser transitorio (terrores nocturnos, inseguridad, estados de excitación), o más duraderos (fobias, evitación de determinados lugares relacionados con el delito, o procurar no salir de la casa o de noche.²⁰⁶ Dentro de esta perspectiva debemos partir de la conciencia de que tenemos un problema institucional que no ha sabido, o no ha querido abordar el problema de las víctimas, pese a que en nuestro medio ya son cotidianas las quejas de las personas ofendidas, en el sentido que al interactuar con el sistema judicial, lejos de encontrar una respuesta rápida y eficaz a su problema, o por lo menos que satisfaga sus inquietudes, se le agrava, llegando a extremos de perder la tranquilidad.²⁰⁷

205 Escuela Judicial, Poder Judicial. San José, Costa Rica, 2000

206 Albarrán Oliveira, A. J. (1993,). *MANUAL DE PSICOLOGÍA FORENSE*. España: Editorial Siglo Veintiuno de España Editores S.A.

207 Morales., B. S. (mar. 2007). Revictimización un fenómeno invisibilizado en las instituciones. *Medicina Legal de Costa Rica*.

La mayor contradicción que se presenta a lo interno de un Estado de Derecho es tener por un lado como finalidad reducir el número de víctimas mediante políticas adecuadas de prevención y por otro compensar al máximo posible los daños sufridos por aquellas personas que se consideren agraviadas, y que el sistema pueda ofrecerles el medio adecuado para lograr un apoyo moral y material con lo cual se logra en ellos credibilidad en el sistema y de manera general una legitimación de parte de la ciudadanía hacia la institucionalidad judicial. Este es el gran reto del **MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS A VICTIMAS**.

En lo relativo a la conceptualización tenemos como **Violencia doméstica o intrafamiliar** que algunas legislaciones nacionales intercambian ambos conceptos, refiriéndose a ellos como sinónimos. En otras ocasiones, se ha preferido utilizar el concepto de violencia intrafamiliar, aludiendo a que el mismo hace referencia al ámbito relacional, mientras que la violencia doméstica se refiere al espacio físico donde ocurre el acontecimiento violento. La violencia doméstica/intrafamiliar se define como toda acción u omisión cometida por algún(a) miembro(a) de la familia en relación de poder, sin importar el espacio físico donde ocurra, que perjudique el bienestar, la integridad física, psicológica o la libertad y el derecho al pleno desarrollo de otro(a) miembro(a) de la familia. La violencia intrafamiliar incluye una diversa gama de tipos de abuso que se pueden ubicar en un continuum de severidad, con el feminicidio (homicidio de la mujer o suicidio provocado por una situación violenta intolerable) como la manifestación más extrema de este continuum de violencia.) Las formas de violencia intrafamiliar establecidas incluyen la física, la sexual, la psicológica y la patrimonial.

Violencia sexual: en el Informe Mundial de Violencia y de Salud de la Organización Mundial de la Salud se define como todo acto sexual, la tentativa de consumir un acto sexual, sexuales no deseados o insinuaciones sexuales no deseadas, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar, el lugar de trabajo, la violación por desconocidos, durante conflictos armados, acoso sexual, de personas con una discapacidad, de menores de edad, matrimonio forzado, negación a anticoncepción y protección, aborto forzado, prostitución forzada, entre otras.

- **Violencia psicológica:** Se considera violencia psicológica toda conducta que ocasione daño emocional, disminuya a la autoestima, perjudique o perturbe el sano desarrollo de la mujer u otro integrante de la familia, como conductas ejercidas en deshonra, descrédito o menosprecio al valor personal o dignidad, tratos humillantes y vejatorios, vigilancia constante, aislamiento, constantes insultos, el chantaje, degradación, ridiculizar, manipular, explotar, amenaza de alejamiento de los hijos o la privación de medios económicos indispensables entre otras.

- **Violencia física:** ocurre cuando una persona le inflige daño no accidental a otra, usando la fuerza física o algún tipo de arma que pueden provocar o no lesiones, ya sean estas internas, externas o ambas. El castigo repetido no severo también se considera violencia física.
- **Violencia patrimonial o económica:** incluye aquellas medidas tomadas por el agresor u omisiones que afectan a la supervivencia de los miembros de la familia, esto implica la pérdida de la casa, no cubrir las cuotas alimenticias, perdidas de inmuebles, entre otras. En algunas legislaciones la violencia patrimonial se relaciona con las limitaciones económicas tales como manejo y control del salario, exclusión en las cuentas bancarias, exclusión en sociedades en las que se incluya el patrimonio o capital familiar entre otras. Este es uno de los tipos de violencia que no está presente explícitamente en muchas de las legislaciones y debe ser introducida con prioridad. También involucra toda acción u omisión que implica daño, pérdida transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes, valores, derechos o recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades de alguna de las personas vulnerables a este tipo de violencia. Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer

En el contexto del ***Protocolo de Atención a Víctimas Mayores y Menores de Edad de delitos relacionados con la Violencia Doméstica cometidos por personas mayores de edad***, la definición de Violencia Doméstica y Familiar o Intrafamiliar es de la siguiente manera: 208

Violencia Doméstica: Es una de las formas de la violencia de género que se presenta en el ámbito doméstico que se entiende como el espacio delimitado por las interacciones en contextos privados como las relaciones de noviazgo, relación de pareja con o sin convivencia o los vínculos entre exparejas, por lo que no se refiere únicamente al espacio físico de la casa o el hogar. El objetivo es el mismo ejercer control y dominio sobre la mujer para conservar o aumentar el poder del hombre en la relación.

Violencia Familiar o Violencia Intrafamiliar son todas las formas de abuso de poder que se desarrollan en el contexto de las relaciones familiares. Los grupos vulnerables identificados son las mujeres, las niñas y los niños, las personas con discapacidad y las personas adultas mayores. Así como la violencia doméstica es una forma de violencia basada en el género, la violencia familiar tiene dos vertientes: una de ellas basada en el género y la otra basada en la generación.

208 Poder Judicial de Costa Rica. (2008). *PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA SEXUAL Y/O DOMÉSTICA EN EL DEPARTAMENTO DE DEPARTAMENTO DE MEDICINA LEGAL*. San José, Costa Rica: Poder Judicial

Quinto Capítulo

ASPECTOS OPERATIVOS

Protocolo de Atención a las personas

Para la aplicabilidad de la PISAV se hace necesario disponer de un protocolo que refleje la filosofía de un modelo de atención y abordaje integral en beneficio de la persona víctima y que a su vez, sirva de guía para la actuación e intervención de los funcionarios y las funcionarias que laboran en la plataforma.

Este instrumento fue redactado por un equipo de trabajo conformado por profesionales de las distintas áreas de la plataforma y enriquecido con el aporte de otros y otras profesionales vinculados a la problemática que se aborda en la PISAV.²⁰⁹

Como resultado del trabajo anterior se obtuvo el presente instrumento denominado “Protocolo para la atención de las personas usuarias de la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a Víctimas”, cuyo contenido se detalla en los siguientes apartados.

OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción y trámite de la solicitud de medidas de protección, la denuncia penal y la demanda de pensión alimentaria para el abordaje integral de las personas usuarias cuando requieran los servicios de la PISAV con el fin de brindar una respuesta más ágil, ordenada, eficiente y menos revictimizante.

ALCANCE

El presente protocolo será de aplicación obligatoria a los funcionarios de la PISAV cuando atienden a las personas usuarias que se presenten a esta oficina a solicitar medidas de protección, presentar denuncia penal y la demanda de pensión alimentaria.

209 Conducción técnica Marielos Rojas Espinoza, Gina Aguilar, Nedhelka Alvarado Zelada, revisado por Róger Mata Brenes, Jeannette Arias Meza, Xinia Fernández Vargas Eugenia Salazar Elizondo, Alba Gutiérrez Villalobos, Diego Benavides Santos, María Ester Brenes Villalobos, Robert Camacho Villalobos

3.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS

La Convención para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW)²¹⁰ fue aprobada en 1979 por la Asamblea General de las Naciones Unidas por ciento ochenta y seis países. Es el principal instrumento internacional obligatorio de derechos humanos para la promoción y defensa de los derechos.

Convención Americana sobre Derechos Humanos²¹¹ como parte de esta Convención podemos aplicar al tema de protección a la víctima, entre otros, el artículo ocho, el cual contempla diversas garantías judiciales, entre ellas que toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable. En cuanto a protección judicial se establece que toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales.

Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar Y Erradicar La Violencia Contra La Mujer, también conocida como Convención de Belem do Pará²¹². Es allí donde se reconoce que la violencia contra la mujer constituye una violación a sus derechos humanos y no debe ser considerado más como un problema privado. De acuerdo con el deber de convencionalidad que deben cumplir las personas juzgadoras, deben considerarse además, la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, las recomendaciones de la Comisión de Derechos Humanos de las Mujeres, y las Observaciones Generales que forman parte del bloque de convencionalidad.

Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por Ley 7184. Los Estados Partes respetarán los derechos enunciados en esta Convención y asegurarán su aplicación a cada niño sujeto a su jurisdicción, sin distinción alguna,

210 La Convención fue aprobada por consenso en la Asamblea General de la OEA en junio de 1994. Los únicos países que se abstuvieron fueron los Estados Unidos, Canadá y México. Fue firmada por ocho Estados: Argentina, Brasil, Costa Rica, Honduras, Nicaragua, República Dominicana, St. Kitts & Nevis y Venezuela. Actualmente cuenta con la ratificación de todos los Estados centroamericanos

211 Entrada en vigor el 18 de julio de 1978

212 Según la Convención Belén Do Pará, Ley No. 7499 de 2 de mayo de 1995, publicada en la Gaceta No. 123 de 28 de junio de 1995, Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, suscrita en la ciudad de Belén de Pará, Brasil. La violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades.

independientemente de la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico, o social, la posición económica, los impedimentos físicos, el nacimiento o cualquier otra condición del niño, de sus padres o de sus representantes legales. Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para asegurar que el niño sea protegido contra toda forma de discriminación o castigo por causa de la condición, las actividades, las opiniones expresadas o las creencias de sus padres, o sus tutores o de sus familiares.

Convenio sobre los aspectos civiles de la sustracción internacional de menores, aprobada por Ley 7746. La finalidad de este convenio es garantizar la restitución inmediata de los menores trasladados o retenidos de manera ilícita en cualquier Estado contratante y velar por que los derechos de custodia y de visita vigentes en uno de los Estados contratantes se respeten en los demás Estados contratantes. Los Estados contratantes adoptarán todas las medidas apropiadas para garantizar que se cumplan en sus territorios respectivos los objetivos del Convenio. Para ello deberán recurrir a los procedimientos de urgencia de que dispongan.

Convención Interamericana sobre Restitución Internacional de Menores. Convención también tiene por objeto asegurar la pronta restitución de menores que tengan residencia habitual en uno de los Estados Parte y hayan sido trasladados ilegalmente desde cualquier Estado a un Estado Parte o que habiendo sido trasladados legalmente hubieren sido retenidos ilegalmente. Es también objeto de esta Convención hacer respetar el ejercicio del derecho de visita y el de custodia o guarda por parte de sus titulares.

Convención Interamericana sobre Obligaciones Alimentarias, aprobada por Ley 8053. Esta convención tiene como objeto la determinación del derecho aplicable a las obligaciones alimentarias, así como a la competencia y a la cooperación procesal internacional, cuando el acreedor de alimentos tenga su domicilio o residencia habitual en un Estado Parte y el deudor de alimentos tenga su domicilio o residencia habitual, bienes o ingresos en otro Estado Parte.

Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por Ley 8661. El propósito de esta presente convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Según este convenio las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Los principios de esta Convención son:

- a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;

- b) La no discriminación;
- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- e) La igualdad de oportunidades;
- f) La accesibilidad;
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer;
- h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

Protocolo facultativo a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada por Ley número 661. Todo Estado Parte en este Protocolo reconoce la competencia del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad para recibir y considerar las comunicaciones presentadas por personas o grupos de personas sujetos a su jurisdicción que aleguen ser víctimas de una violación por ese Estado Parte de cualquiera de las disposiciones de la Convención, o en nombre de esas personas o grupos de personas.

Ley de Penalización de la Violencia contra la Mujer: establece como su fundamento jurídico la Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer (Ley de la República N° 6968 del 2 de octubre de 1984) y Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Ley de la República N° 7499 del 2 de mayo de 1995) sus fines son:

Proteger los derechos de las mujeres adultas víctimas de violencia.

Cumplir con la legislación Internacional en materia de derechos humanos de las mujeres con rango superior a la ley ordinaria.

Sancionar las formas de violencia física, psicológica, sexual y patrimonial.

Código de la Niñez y la Adolescencia: aprobado el 6 de enero de 1998 tiene por objeto operacionalizar la Convención sobre los derechos del niño/a estableciendo obligaciones del Estado para adoptar las medidas administrativas, legislativas, presupuestarias y de cualquier otra índole para garantizar la plena efectividad de los derechos de esta población.

Principios de los procesos de niñez y adolescencia:

Interés superior de la persona menor de edad.

Oralidad

Concentración

Inmediatez

Identidad física del juzgador

Escucha de opinión de personas menores de edad

Orientación del cumplimiento del interés superior

Ampliación de los poderes del juez en la conducción del proceso

Ausencia de ritualismo procesal

Impulso procesal de oficio

Búsqueda de la verdad real

Gratuidad

Igualdad

Representación

Derecho de audiencia

Oficiosidad

Integración del litisconsorcio

Reposición o corrección de oficio de trámites

Sana crítica

Uso de poder cautelar

Sanción de fraude procesal

Imposibilidad de deserción y desistimiento

Exención de costas

Código Penal. En agosto de 1999, se aprueba la reforma conocida como Ley Contra la Explotación Sexual de Personas Menores de Edad, reforma a la ley penal sustantiva de 13 artículos del Código Penal, correspondientes al capítulo de “delitos sexuales”. Con la reforma se pretende tutelar la integridad y libertad sexual de las personas menores de 18 años, reformar algunos delitos relacionados con violencia sexual contra personas mayores de edad, y erradicar algunos conceptos discriminatorios de orden sexista y adultocentristas.

Código Procesal Penal deroga el Código de Procedimientos Penales de 1973 e incluye normas procesales específicas sobre violencia doméstica, agresiones sexuales y delitos contra personas menores de edad (niñas, niños y adolescentes algunos principios normativos y orientadores son:

La conciliación en materia de violencia sexual y agresiones domésticas no puede ser convocada por el juez o la jueza, salvo que sea a petición expresa de la víctima. Normativa cuestionada por su inconstitucionalidad al violar principios fundamentales de las Convenciones Internacionales en Derechos Humanos.

Medidas cautelares en sede penal en casos de agresión a mujeres o niños, y agresión sexual en general, cuando se haya ordenado al al/a la imputado/a el abandono inmediato del domicilio, el tribunal podrá ordenar un depósito prudencial de dinero.

Brinda mayores derechos a las víctimas menores y mayores de edad que han sufrido violencia sexual y/o violencia doméstica, durante el proceso penal, como una excepción al principio de publicidad.

Ley N° 5.476. Código de Familia La unidad de la familia, el interés de los hijos e hijas, las personas menores de edad y la igualdad de derechos y deberes de los cónyuges, han de ser principios fundamentales para la aplicación e interpretación de este.

La Ley de Violencia Doméstica de 1996 es la que sienta las bases de todo el engranaje jurídico relacionado con este tema, se caracteriza por:

Su naturaleza es meramente cautelar y no declarativa, constitutiva, ni sancionatoria.

No se trata de un trámite residual o sustitutivo de otro proceso.

El espíritu es un trámite rápido, que conlleva la responsabilidad de la persona juzgadora en depurar la tramitación y hacerla verdaderamente expedita, y emitir sin demora la resolución para su efectividad inmediata. La atención debe ser ágil y oportuna, para asegurar la celeridad del proceso y el procedimiento sumarísimo, informal y preponderantemente oral.

Contempla una protección especial a la madre, niños/as, personas adultas mayores, personas con discapacidad y, en particular, a las víctimas en las relaciones de pareja y donde exista abuso sexual incestuoso. Esta particularidad

ha impregnado, en muchos aspectos, la normativa de la ley; dejando por fuera particularidades de los niños/as, las personas adultas mayores y las personas con discapacidad. Es por ello que en estos casos deberá recurrirse, para enriquecer su aplicación, a la legislación específica de estas poblaciones.

La persona juzgadora deberá procurar que la norma no sea utilizada por los agresores contra las víctimas, provocando la revictimización de su situación. La finalidad de la ley es la de proteger la integridad física, emocional, sexual y patrimonial de las víctimas de violencia doméstica, en un claro resguardo a un derecho humano fundamental que caracterizará.

Asimismo la modificación de la Ley Contra la Violencia Doméstica, N.º 7586, de 10 de abril de 1996 donde se reforma los artículos 1, 3, 4, 5, 6, 12, 17 y 20 de esta ley en el año 2011. Esta Ley regula la aplicación de las medidas de protección necesarias para garantizar la vida, integridad y dignidad de las víctimas de la violencia doméstica, se brindarán protección especial a madres, personas menores de edad, personas adultas mayores y personas que presenten alguna condición de discapacidad, considerando las situaciones específicas de cada una.

Esta Ley protegerá, en particular, a las víctimas de violencia en las relaciones de pareja o de abuso sexual intrafamiliar donde se amplió el plazo de duración de las medidas a un año, se hizo énfasis en la obligación del Juez de dar seguimiento al cumplimiento de las medidas, como uno de los principios que orientan dicha ley, y se creó el registro de agresores.

Principios del proceso de Violencia Doméstica:

Protección

Intervención inmediata y oportuna

Temporalidad

Sumariedad

Sencillez

Oralidad

Informalidad

Razonabilidad

Proporcionalidad

Gratuidad

Ley 8720 de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal, rige a partir de su publicación, gaceta 77 del 22 de abril del 2009.

Ley N° 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad.

Ley Integral para la persona Adulta Mayor la cual pretende “Garantizar a las personas adultas mayores igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos”.

Ley de Pensiones Alimentarias: Esta ley regula lo concerniente a la prestación alimentaria derivada de las relaciones familiares, así como el procedimiento para aplicarla e interpretarla.

Principios de los procesos de pensiones alimentarias

Gratuidad

Celeridad

Oficiosidad

Sencillez

Informalidad

Oralidad

Sumariedad

Equilibrio adecuado con el debido proceso

Beneficio de los alimentarios

Política de Equidad de Género del Poder Judicial de Costa Rica (2005).

Política de Igualdad para personas con Discapacidad en el Poder Judicial (2008).

Políticas para garantizar el adecuado acceso a la Justicia de la Población Adulta Mayor (2008).

Política Institucional para el acceso a la Justicia por parte de la Población Migrante y Refugiada (2010).

Política Judicial dirigida al mejoramiento del acceso a la justicia de Niñas, Niños y Adolescentes en Costa Rica (2010).

Protocolo de Atención a Víctimas Mayores y Menores de Edad de Delitos relacionados con la Violencia Doméstica cometidos por personas mayores de edad.

Protocolo de Atención a Víctimas de Violencia Sexual y/o Doméstica en el Departamento de Ciencias Forenses.

Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Víctimas de Violación Sexual (primeras 72 horas de ocurrido el evento).

Circular 103-2000, 01- 2002, 66-2007, 69-2001, 117-2004, 66-2007,64-2004, 84-07, 53-2008,159-2008, 48-2009, 152-2010, 15-2011, 6733-11, 7419-11, 05-2012 y 160-2012, 168-10 del Consejo Superior.

Circulares números, 22-ADM-2007, 66-2007. ,15-ADM-2008, 22-ADM-2008, 22-ADM-2009, 01-ADM-2009 y 02-ADM-2009, del Ministerio Público

Plan de Seguridad del Departamento de Trabajo Social y Psicología.

Evaluación del Riesgo en situaciones de Violencia contra las Mujeres en relación de pareja del Departamento de Trabajo Social y Psicología.

Circulares de la Defensa Pública números 17-2000, 24-2001, 10-2001, 11-2006, 16-2008, 3-2011, 23-2012, 24-2012 y 25-2012.

Reglamento a la ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad. Decreto N° 26831-MP.

4.0 DEFINICIONES

Actor o actora: Sujeto procesal que plantea la demanda.²¹³

Alimentos: Se entiende por alimentos lo que provea sustento, habitación, vestido, asistencia médica, educación, diversión, transporte y otros, conforme a las posibilidades económicas y el capital que le pertenezca o posea quien ha de darlos. Se tomarán en cuenta las necesidades y el nivel de vida acostumbrado por el beneficiario, para su normal desarrollo físico y psíquico, así como sus bienes.²¹⁴

Apelación: recurso que se plantea ante la autoridad judicial que dictó la resolución pero que debe admitir ante el superior en grado, para que sea éste quien decida.

213 Aportes brindados por el Msc. Diego Benavides Santos

214 Código de Familia, Código de Niñez y Adolescencia, Ley de Pensiones Alimentarias, como normativa básica interna.

En los asuntos de familia, violencia doméstica y niñez y adolescencia el superior en grado es el Tribunal de Familia. En pensiones alimentarias el superior es el Juzgado de Familia.²¹⁵

Atención inmediata: Las atenciones inmediatas están referidas a una intervención que puede ser realizada por el/la Trabajador/a Social o el/la Psicólogo/a. Se lleva a cabo en una sesión y de manera inmediata en las siguientes circunstancias: personas en estado de crisis con respecto a la presunta situación de violencia que experimentan, para acompañamiento durante la audiencia, orientación respecto a servicios intra y extrainstitucionales u organizacionales y orientación para elaborar plan de seguridad.²¹⁶

Atención Integral: Garantizar a las personas usuarias, una atención integral, de calidad, oportuna, accesible, segura y efectiva, basada en los enfoques de derechos humanos y género, que les permita la restitución de sus derechos, romper con los ciclos de violencia y aportar alternativas que les faciliten el disfrute de una vida digna y libre de violencia.

Casación: En el proceso de familia es un recurso de tercera instancia y procede solo para determinados casos que prevé la ley. Le corresponde conocerlo a la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia²¹⁷.

Demanda de Pensión Alimentaría: acto de iniciación procesal mediante el cual el beneficiario alimentario busca la ejecución de su derecho y lo hace efectivo obteniendo el aporte económico mediante el cual suple sus necesidades alimentarias, según lo establecido en la normativa interna e internacional que regula la materia.

Demanda: Acto de iniciación procesal en los asuntos de familia. Generalmente la legislación y la jurisprudencia describen requisitos mínimos²¹⁸.

Demandado o demandada: Sujeto procesal contra el cual se plantea la demanda.²¹⁹

Denuncia Penal: Es la información que brinda la persona que ha sido víctima de un delito, que obliga y permite que la Fiscalía y la Policía Judicial realicen la

215 Aportes brindados por el Msc Diego Benavides Santos

216 Información sustraída de los lineamientos del Programa de Violencia Doméstica enero 2012 del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial.

217 Aportes brindados por el Msc. Diego Benavides Santos

218 Aportes brindados por el Msc Diego Benavides Santos

219 Aportes brindados por el Msc Diego Benavides Santos

investigación para determinar quien cometió el delito. Además es el medio, mecanismo o instrumento que permite a la víctima acceder a la Justicia, derecho que está reconocido en la Constitución Política.

Entrevista: es la acción de reunirse, verse mutuamente. Implica la comparecencia de dos o más personas en un lugar determinado para tratar algo de interés: un encuentro cara a cara en el que se generan preguntas y respuestas sobre algún punto en común. Dialogar para saber o profundizar es la esencia de la entrevista; en este último sentido toda entrevista tiene un común denominador: gestionar información, investigar²²⁰

Entrevista inicial: Es una conversación y/o relación interpersonal, en la cual participan la persona usuaria, el Juez o la Jueza, Fiscal o Fiscala, auxiliar judicial del Juzgado de Violencia de Doméstica, para detectar de manera clara y en el mínimo de tiempo posible las necesidades y demandas de la persona entrevistada con el fin de redireccionar a la persona usuaria al o los servicios que se brindan en la PISAV.

Intervención en Crisis:²²¹ Se entenderá la crisis como "un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente, por la incapacidad del sujeto para abordar situaciones particulares, utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y el potencial para obtener un resultado" (Slaikeu, K. 1988). El objetivo de esta intervención es valorar: El estado emocional la afectación de la víctima, la confusión o la ambivalencia que experimenta ante el proceso legal, dudas, temores, ansiedad, culpa, El riesgo bio-psicosocial, con el propósito de aclarar las posibles implicaciones para la víctima con respecto a su integridad física, emocional y social.

La evaluación del riesgo: Es cuando tomamos información de una situación o persona en un tiempo determinado, para estimar la probabilidad de que la persona sea víctima o si ya lo fue de que sea revictimizada; o al contrario de que sea poco probable de que se produzca la victimización. La aplicación debe centrarse en cada persona en particular y no hacer generalizaciones a partir de experiencias de otras personas, porque con los mismos factores de riesgo una persona puede llegar a ser víctima mientras que otra no.²²²

Medidas cautelares: Corresponden a la gestión que debe hacer el fiscal o fiscala a cargo de la investigación ante el juez o jueza penal, para garantizar los fines del

220 Colín Gorráez, Miriam, Héctor Galindo Leal, César Saucedo Pérez, Introducción a la entrevista psicológica, México, Trillas, 1ª edición, 2009.

221 Lineamientos del Intervención de Violencia Doméstica del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, (2012),

222 Tomado de La Evaluación del riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relación de pareja del Departamento de Trabajo Social y Psicología.

proceso, entre ellos, el sometimiento del imputado al proceso y la protección de la víctima.²²³ Esta solicitud la puede hacer el fiscal o fiscalía desde el inicio de la investigación o durante el proceso penal.

Medidas de Protección: son las acciones o los mecanismos tendentes a salvaguardar la vida, la integridad personal, la libertad y los demás derechos de la persona protegida, pueden ser acciones ordinarias, acciones encaminadas a preservar la identidad y localización de las personas protegidas o extraordinarias para brindarles seguridad integral a las personas protegidas, de manera temporal o definitiva ante condiciones de extremo peligro o riesgo.²²⁴

Pensión Alimentaría: Es el aporte económico que debe de brindar el obligado alimentario con el fin de cubrir las necesidades prioritarias del beneficiario alimentario²²⁵.

Personas bajo protección: víctimas, testigos, jueces, juezas, fiscales, fiscalías, defensores, defensoras u otras personas, que se encuentren en una situación de riesgo como consecuencia de su intervención, directa o indirecta, en la investigación de un delito o en el proceso, o bien, por su relación con la persona que interviene en estos.²²⁶

Plan de seguridad: Es una herramienta que pretende identificar junto con la persona referida estrategias que esta pueda implementar para procurar su seguridad personal y la de su familia en caso necesario.²²⁷

Procesos de Familia: conjunto de actos mediante los cuales se constituye, desarrolla y termina la relación jurídica entre las partes y las demás personas que en ella intervienen; y que tiene como finalidad dar solución a la solicitud o litigio planteado, a través de una decisión del juzgador basada en los hechos afirmados, probados y en el derecho aplicable. Específicamente procesos de familia son todos aquellos conflictos que se dirimen en los tribunales, entre personas que tienen un vínculo consanguíneo o por afinidad. En el PISAV, se atienden todos los procesos de familia (donde no se requiera la protocolización de ningún

223 Ver artículo 239 del CPP.

224 La Gaceta N° 77, del 22 de abril de 2009 Ley protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal.

225 Art. 164 Código de Familia, 37 del Código de la Niñez y la Adolescencia.

226 La Gaceta N° 77, del 22 de abril de 2009 Ley protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal.

227 7Lineamientos del Intervención de Violencia Doméstica del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, (2012),

documento), siempre y cuando la persona se encuentre en un estado de vulnerabilidad social y resida en el distrito de Pavas.

Programa de Protección: conjunto de operaciones realizadas por el Poder Judicial por medio de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público, con el fin de garantizar la vida, la integridad física, la libertad y la seguridad de la persona bajo protección.²²⁸

Recurso: Acto procesal de impugnación de parte o interviniente que pretende la revocación de lo decidido.²²⁹

Revictimización o victimización secundaria: no solo ocurre como consecuencia directa de la actuación criminal, sino también a través de la respuesta de instituciones e individuos particulares en la atención que se les brinda a estas. Comprende la negación de los derechos de las víctimas, especialmente por condiciones de género o sexual, cultura, raza, etnia, edad, entre otros, así mismo involucra la negación del reconocimiento de la experiencia particular frente al hecho delictivo.²³⁰

Revisión: En el proceso de familia es un recurso extraordinario cuando existe una sentencia firme con carácter de cosa juzgada material. Solo procede en casos muy especiales. Le corresponde conocerlo a la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia.²³¹

Revocatoria: recurso que se plantea ante y que debe resolver la misma autoridad judicial que dictó la resolución.²³²

Riesgo: Es la dimensión medible de la vulnerabilidad. Son las condiciones o factores que predisponen la ocurrencia de un determinado fenómeno o situación ante la falta de mecanismos de protección adecuados.²³³ Seguimientos de Medida de Protección: se entenderá como una herramienta para valorar el cumplimiento de las medidas de protección de acuerdo con el artículo 17 de la Ley Contra la Violencia Doméstica, no tiene un fin terapéutico y cuando se estime

228 La Gaceta N° 77, del 22 de abril de 2009 Ley protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal.

229 Aportes brindados por el Msc. Diego Benavides Santos

230 Albarrán, A. J. (2003). Psicología Forense y Victimología. En: Urra, J. (2003) Tratado de Psicología Forense. España: siglo XXI

231 Aportes brindados por el Msc. Diego Benavides Santos

232 Aportes brindados por el Msc. Diego Benavides Santos

233 Tomado de La Evaluación del riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relación de pareja del Departamento de Trabajo Social y Psicología

pertinente, el o la perita hará las referencias institucionales respectivas, para que la persona solicitante o beneficiaria reciba el tratamiento requerido.²³⁴

Situación de riesgo: existencia razonable de una amenaza o un daño para la vida, la integridad física, la libertad y/o la seguridad de las personas con expectativas de acceder al programa de protección, así como la vulnerabilidad de la persona amenazada, la probabilidad de que el peligro ocurra y el impacto que este pueda producir.²³⁵

Solicitud de medidas de protección por violencia doméstica: Las medidas de protección son solicitadas por la persona víctima de violencia ante el juez o jueza de violencia doméstica, las mismas son una forma de mejorar la calidad de vida de las víctimas y se mantienen por un plazo máximo de un año. Algunas de las medidas son:

Prohibir que la persona agresora moleste, amenace, intimide o agreda más a la víctima.

Desalojar a la persona agresora de la casa que comparte con la víctima, aunque ella sea la dueña.

Permitir a la víctima irse de la casa para evitar más agresiones.

Prohibir a la persona agresora acercarse a la casa, lugar de trabajo o estudio de la víctima.

Dar a la víctima una orden de protección para que pueda llamar a la policía si la persona agresora no cumple las medidas de protección

Valoraciones periciales: Cuando la autoridad judicial requiere del criterio de un perito o perita para descubrir o valorar un elemento de prueba. Estas valoraciones pueden ser médicas, sociales, psicológicas, u otras disciplinas, según el criterio técnico que se requiera.

Violencia de Género: Son todas las formas mediante las cuales se intenta perpetuar el sistema de jerarquías impuesto por la cultura patriarcal. Se trata de una violencia estructural que se dirige hacia las mujeres con el objeto de mantener o incrementar su subordinación al género masculino hegemónico. Esta violencia se expresa a través de conductas y actitudes basadas en un sistema de creencias

234 Lineamientos del Intervención de Violencia Doméstica del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, (2012),

235 La Gaceta N° 77, del 22 de abril de 2009 Ley protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal,

sexistas, que tienden a acentuar las diferencias apoyadas en los estereotipos de género, conservando las estructuras de dominio que se derivan de ellos.²³⁶

Violencia Doméstica: Acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal.²³⁷

Violencia Intrafamiliar: Son todas las formas de abuso de poder que se desarrollan en el contexto de las relaciones familiares. Los grupos vulnerables identificados son las mujeres, las niñas y los niños, las personas con discapacidad y las personas adultas mayores.

5.0 COMPETENCIA TERRITORIAL DE LAS INSTANCIAS QUE CONFORMAN PISAV

5.0.1. Pensiones Alimentarias: El Juzgado de Pensiones Alimentarias brinda su atención a las personas usuarias que residen en la localidad de Pavas.

El artículo 5 de la Ley de Pensiones Alimentarias dispone:

“Serán competentes para conocer del proceso de pensión alimentaria la alcaldía [léase actualmente Juzgado] de la residencia de la parte demandada o de la parte actora, a elección de esta última en el momento de establecer la demanda. La parte demandante que cambie de residencia podrá pedir la remisión del expediente a la autoridad competente del nuevo lugar, esté o no concluida la fase de conocimiento respectiva. Si no lo solicitare y la parte demandada no viviere en la circunscripción territorial de la alcaldía, esta lo remitirá al despacho judicial correspondiente a la nueva residencia de la parte demandante o de la demandada, a elección de la actora y dentro del plazo de tres días que se le otorgarán para tal efecto; si omitiere pronunciarse en ese plazo, el Tribunal remitirá el expediente al de su nueva residencia.”

5.0.2. Juzgado de Violencia Doméstica: El Juzgado de Violencia Doméstica brinda su atención a las personas usuarias que residen en la localidad de Pavas y a usuarias o usuarios que se presenten a solicitar el servicio en la PISAV fuera de esta localidad.

236 González Rosario, Gutierrez Alba, Villalta Adriana, Gamboa Jérica, Fernández Alejandra y Rivata Gabriela (s.f) La Evaluación del riesgo en situaciones de violencia contra las mujeres en relación de pareja.

237 Tomando de la Ley de Violencia Doméstica Número 7586 artículo 2 inciso a).

5.0.3. Ministerio Público: La Fiscalía brinda su atención a las personas usuarias que se presentan denuncia penal por hechos que ocurren en las localidades de Mora, Santa Ana, Escazú, Pavas y el distrito de Mata Redonda, por los delitos contemplados en la Ley de Penalización de la Violencia Contra las Mujeres, Ley Integral del Adulto Mayor (por aquellos hechos que ocurren en el contexto de relaciones de parentesco por consanguinidad o afinidad que podrían constituir delito y por las denuncias presentadas por persona mayores de edad por los hechos descritos en el código penal en la sección de Delitos Sexuales. También la denuncia penal se debe recibir en aquellos casos que los hechos denunciados ocurrieron fuera del territorio de la PISAV y que la víctima se presenta a denunciar a PISAV. El Departamento de Trabajo Social y Psicología y la Oficina de Atención y Protección a la Víctima brindan su atención a las personas que le son referidas por los despachos que conforman la P.I.S.A.V.

5.0.4. Defensa Pública: La Defensa Pública del P.I.S.A.V en materia de Pensiones Alimentarias de conformidad con el artículo 5 de la Ley de Pensiones Alimentarias, brinda atención y presenta demandas, a las usuarias (os) que vivan en la localidad de Pavas, o en su defecto a elección de la parte actora, que la parte demandada viva en la localidad de Pavas, y desee tramitar el expediente en esta jurisdicción.

En materia de Familia, de conformidad con los lineamientos de creación de la P.I.S.A.V., en la Defensa Pública únicamente se realizan demandas a personas usuarias que vivan en Pavas, y que sean de escasos recursos como lo establece el artículo 7 del Código de Familia.

6.0 RESPONSABILIDADES

En la atención que se brinde a la persona usuaria cada funcionario/a de la P.I.S.A.V deberá aplicar en el ejercicio de sus funciones, los Protocolos y directrices por los que se rige su cargo y a la oficina que pertenece. Además, deberá brindar prioridad a la atención de personas en condición de vulnerabilidad según las directrices que se han emitido institucionalmente y con fundamento en las Reglas de Brasilia.

Cada intervención que se realice a una persona usuaria debe consignarse en el Registro de Control de Atención de personas usuarias, por parte del funcionario o funcionaria que preste el servicio. Para las atenciones iniciales debe de seguirse el presente protocolo.

Es fundamental que cuando se esté atendiendo a una persona usuaria se respete la privacidad de cada intervención para evitar la revictimización.

MODALIDAD DE TRABAJO PARA LA ENTREVISTA INICIAL Y LA ASIGNACIÓN DE ASUNTOS.

Para la entrevista inicial de la persona usuaria a través del Equipo de Abordaje (conformado por un Juez o una Jueza, un Fiscal o Fiscal(a) y Técnico(a) Judicial del Juzgado de Violencia Doméstica PISAV) que tiene como propósito conocer sobre los hechos, explicarles sus derechos y obligaciones en el proceso, así como direccionar los servicios de la PISAV, se estableció un rol semanal de atenciones inmediatas conformado por un(a) Juez (a) y un(a) Fiscal(a).

Asimismo, como parte del modelo y para garantizar la buena marcha de la plataforma y equiparar la carga de trabajo de los asuntos que ingresan al Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de la PISAV, el Juez y la Jueza del citado juzgado, deben de tramitar las dos materias con base en la terminación del número de expediente “par e impar”.

7.0 CONTENIDO

A continuación se describen los pasos a realizar en la PISAV para cada tipo de persona usuaria que atienden:

Cabe anotar que en todos los tipos de intervención que se realiza en la PISAV si la persona usuaria está en crisis emocional, la persona manifestadora de la Plataforma solicita intervención del o de la profesional de Trabajo Social o Psicología de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito o del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, para que se le brinde la atención requerida²³⁸, según el rol interno establecido. Una vez estabilizada la persona usuaria, se brinda la prestación del servicio.

Persona usuaria mayor de edad que requiere todos los servicios

Entrevista inicial con el Equipo de Abordaje (Juez/a de Violencia Doméstica, Fiscal/a, Técnico/a Judicial), con el fin de conocer sobre los hechos, explicarles sus derechos y obligaciones en el proceso, así como direccionar los servicios de la PISAV. De esta manera con la entrevista inicial se evita que durante la narración en la Intervención Judicial la persona usuaria deba volver a relatar su situación. Con la participación de estos funcionarios y funcionarias se logra un acercamiento del personal judicial a la persona usuaria y se humaniza los servicios prestados.

Si la persona usuaria está en crisis emocional, el Equipo de Abordaje solicita intervención del o de la profesional de Trabajo Social o Psicología de la Oficina de Atención o Protección a la Víctima del Delito o del Departamento de Trabajo Social

238 Ver concepto de Atención inmediata

y Psicología del Poder Judicial, para que se le brinde la atención requerida²³⁹, según el rol interno establecido.

En caso que la víctima presente lesiones que requieran atención médica en un centro de salud de la CCSS, sea porque ponen en peligro la integridad física o la vida, previo a la recepción de la denuncia se debe coordinar dicha atención corresponda el fiscal o fiscalía hacer una descripción detallada de las lesiones que presenta la víctima y previo consentimiento tomar fotografías de las mismas, dejando constancia no solo de las lesiones sino también de las fotografías, las cuales deben manejarse con cuidado para resguardar la imagen y privacidad de la víctima.

Si los hechos son constitutivos de delito de violación y la denuncia se está presenta antes de las 72 horas, debe el fiscal o fiscalía que conoce el caso de inmediato hacer la solicitud para que el médico clínico valore si procede aplicar el tratamiento de antirretrovirales. Es importante destacar que esta gestión debe realizarse con la mayor brevedad, por cuanto entre más inmediato se aplica el tratamiento, mayor es la posibilidad de evitar que la persona víctima del ataque sexual sea contagiada por el virus del VIH. La recomendación médica indica que es más efectivo cuando el tratamiento se aplica antes de las SEIS horas de la ocurrencia del hecho.

Cuando exista alguna lesión, o cuando el delito denunciado lo requiera se debe remitir a la víctima al médico forense quienes activaran los protocolos pertinentes. En aquellos casos en que la víctima indique que no desea someterse a esta valoración, el fiscal o la fiscalía a cargo de la investigación deberá explicar a la persona usuaria la importancia de esta prueba, si la víctima mantiene su decisión, deberá solicitar su consentimiento para tomar fotografías de las lesiones físicas, con la finalidad de asegurar prueba que le permita acreditar los hechos denunciados, las cuales deberá manejar como prueba reservada en sobre debidamente rotulado y guardando los controles necesarios para evitar que terceras personas tengan acceso a dichas fotografías, lo anterior de conformidad con el derecho a la privacidad e imagen de la víctima.

Una vez tomados en cuenta los puntos anteriores si la persona usuaria decide solicitar medidas de protección y presentar la denuncia penal, se inicia la atención por parte del o de la Técnico/a Judicial del Juzgado de Violencia Doméstica para la recepción de la Intervención Judicial.²⁴⁰

Finalizada la recepción de la intervención Judicial, el o la Juez/a de Violencia Doméstica la revisará, para efectos de constatar que la solicitud contemple los requerimientos establecidos en el Protocolo de Atención a Víctimas en los

239 Ver concepto de Atención inmediata

240 Ver anexo 3 Instrumento de Intervención Judicial

Juzgados de Violencia Doméstica y en caso de ser necesario activar los protocolos que correspondan.

En lo relativo a la denuncia penal el o la Técnico/a Judicial del Juzgado de Violencia Doméstica, ahondará en circunstancias específicas de modo, tiempo y lugar que deben contemplarse en la vía penal, las cuales se encuentran opcionales en el instrumento denominado intervención judicial, el cual será un insumo que se proporcionará a la Fiscalía al copiarse en el instrumento denominado “denuncia penal” evitando de esta manera revictimizar a la persona usuaria.

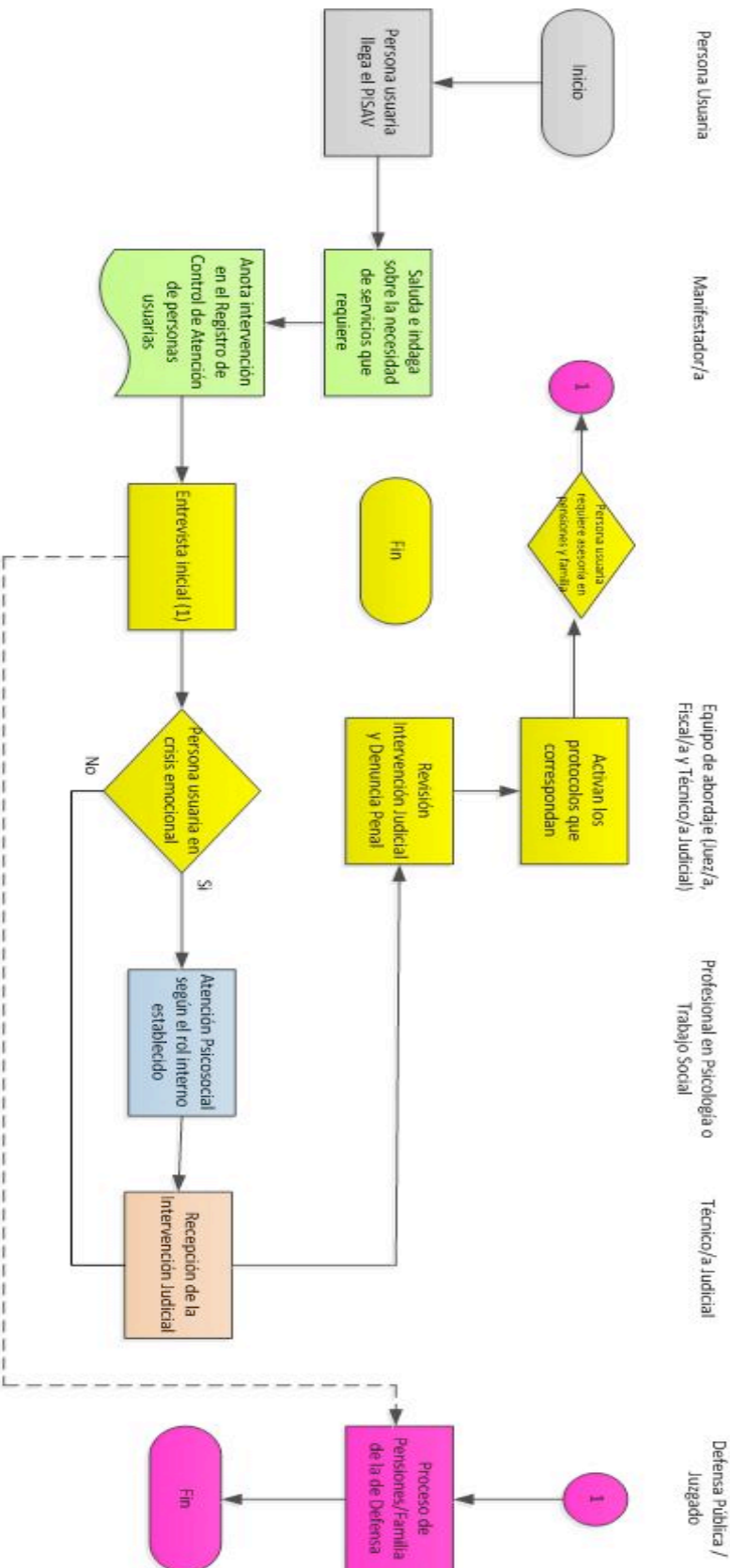
Una vez desplegada la Denuncia Penal el o la Fiscal/a revisará y ampliará la denuncia en caso de ser necesario, para efectos que ésta proporcione la información necesaria para la investigación, y de esta manera evitar que la Fiscalía deba citar de nuevo a la víctima para ampliar los hechos, disminuyendo de esta forma la victimización secundaria, y por último realizar las diligencias correspondientes.

Es responsabilidad de la Fiscalía imprimir la denuncia penal, recolectar la firma de la ofendida y custodiar el documento.

Cuando el fiscal o fiscalista así lo consideran, solicitará al Equipo Psicosocial del Departamento de Trabajo Social y Psicología, valoraciones periciales, ya sean psicológicas, sociales o psicosociales, con el objetivo de sustentar su teoría del caso, como prueba para resolver, esto amparado en los artículos 213 y 221 del Código Procesal Penal.

En el momento que se determine que la persona usuaria requiere asesoría en materia de Pensión Alimentaria y Familia, se comunicará a la Defensa Pública o al Juzgado según se solicite para que brinde la atención necesaria.

FLUJGRAMA #1. "Persona usuaria mayor de edad que requiere todos los servicios".



(1) Con el fin de conocer sobre los hechos, explicar sus derechos y obligaciones en el proceso. En el momento que se determine que la persona usuaria requiere asesoría en materia de pensión y familia, se comunicará a la Defensa Pública o el Juzgado según se requiera para que se brinde la atención requerida.

2. Persona Usuaria mayor de edad que solicita únicamente medidas de protección para casos de Violencia Intrafamiliar y/o Violencia Doméstica.

En los casos de Violencia Intrafamiliar se realiza una entrevista inicial con el Equipo de Abordaje (Juez/a de Violencia Doméstica y Técnico/a Judicial) para efectos de conocer sobre los hechos, explicarles sus derechos y obligaciones en el proceso así como direccionar los servicios de la PISAV. De esta manera, con la entrevista inicial se evita que durante la narración en la Intervención Judicial la persona usuaria no deba volver a relatar su situación.

El o la Juez/a solicitará la intervención del o de la profesional de Trabajo Social o Psicología de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito o del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, en los casos que lo requiera el/la usuario/a, según el rol establecido.

Atención por parte del o de la Técnico/a Judicial del Juzgado de Violencia Doméstica para iniciar la recepción de la Intervención Judicial.

En los casos de Violencia Doméstica donde la persona usuaria no va a denunciar penalmente es referida por el o la Técnico/a Judicial del Juzgado a el o la profesional de Trabajo Social o Psicología de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito o del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, según rol interno establecido, para conocer los motivos por los cuales la persona no interpone la denuncia. Posteriormente el o la Técnico/a Judicial del Juzgado consigna dicha manifestación.

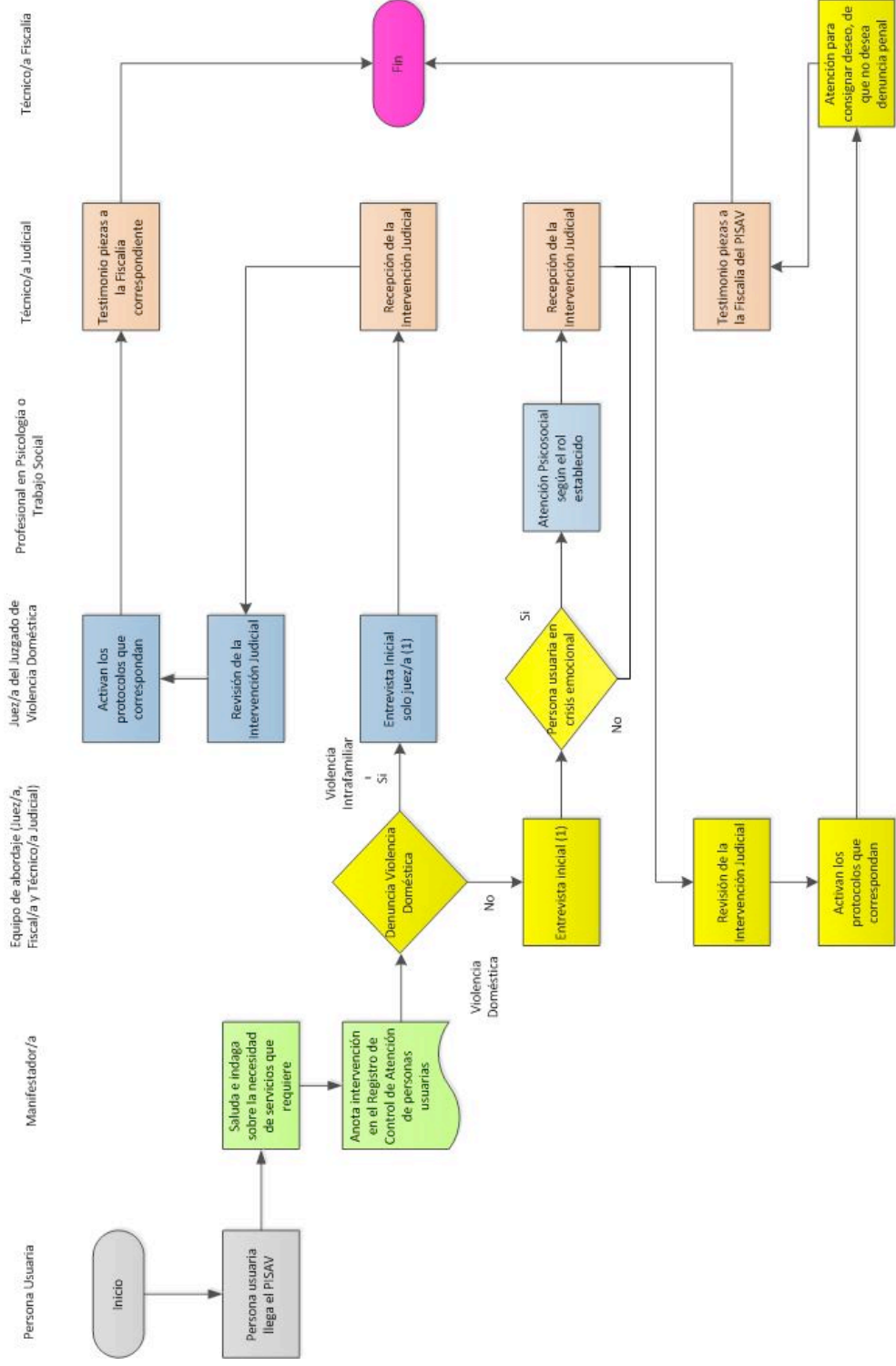
Cuando exista alguna lesión, el juez o la jueza debe remitir a la víctima al médico forense quienes activarán los protocolos pertinentes. A su vez debe valorar la pertinencia de mediante oficio a la persona usuaria para la respectiva atención clínica al Área de Salud que corresponda.

El Juzgado contra la Violencia Doméstica remitirá el testimonio de piezas a la Fiscalía de la PISAV o Fiscalía que corresponda.²⁴¹

241 El caso será remitido a la Fiscalía del PISAV cuando los hechos denunciados sean los contenidos en la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres, los casos de delitos derivados de la violencia donde a pesar que no existe convivencia persiste entre la víctima y el denunciado una relación de poder y control, y aquellas situación dependencia psicológica y /o económica, los asuntos de personas adultas mayores donde existe entre la víctima y el denunciados vínculos de parentesco por consanguinidad y afinidad, de dependencia económica y/o emocional.

En caso de que el juez o jueza requiera mayores elementos para mejor resolver, puede ordenar valoraciones periciales (psicológica, social o Psicosocial) o de requerirse un seguimiento, solicitarlo al Equipo Psicosocial del Departamento de Trabajo Social y Psicología, según lo contemplado en el artículo 17 de la Ley contra la Violencia Doméstica

FLUJOGRAMA #2. “Persona Usuaria mayor de edad que solicita únicamente medidas de protección para casos de Violencia Doméstica o Violencia Intrafamiliar”.



(1) Con el fin de conocer sobre los hechos, explicar sus derechos y obligaciones en el proceso

Persona Usuaria menor de edad que solicita únicamente medidas de protección en el caso de violencia doméstica o violencia intrafamiliar.

En el caso de violencia doméstica o violencia intrafamiliar se realiza una entrevista inicial por parte del Equipo de Abordaje (Juez/a de Violencia Doméstica, Fiscal/a y Técnico/a Judicial) para efectos de conocer sobre los hechos, explicarles sus derechos y obligaciones en el proceso.

Se solicita intervención del o de la profesional de Trabajo Social o Psicología del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial o de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, para el debido acompañamiento, según el rol interno establecido, ver artículo 123 del Código de la Niñez y Adolescencia. A su vez, en los casos que la persona usuaria menor de edad tiene más de quince años y menos de dieciocho años, los hechos que denuncia están contemplados en la Ley de penalización de la violencia contra las mujeres y no desea denunciar el o la profesional de Trabajo Social o Psicología de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito o del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial, indaga los motivos por los cuales la persona no interpone la denuncia. Posteriormente el o la Técnico/a Judicial del Juzgado consigna dicha manifestación.

En todos los casos donde figure como víctima una persona menor de edad el/la Juez/a de Violencia Doméstica debe formalmente apersonar al Patronato Nacional de la Infancia. Cuando existen intereses contrapuestos con alguno de sus progenitores, se debe proceder conforme al artículo 111 del Código de la Niñez y Adolescencia y esta Institución la que debe, de manera inmediata o con la mayor brevedad posible, asumir la representación legal de la persona menor de edad, a fin de brindar la protección y garantizar la restitución de sus derechos. Esto no limita que la persona menor de edad deba ser escuchada, sí así lo desea en ese momento (artículo 108 del Código de Niñez y Adolescencia, Observación General Número 12 del Comité de los derechos del niño y la niña, puntos 32 a 35).

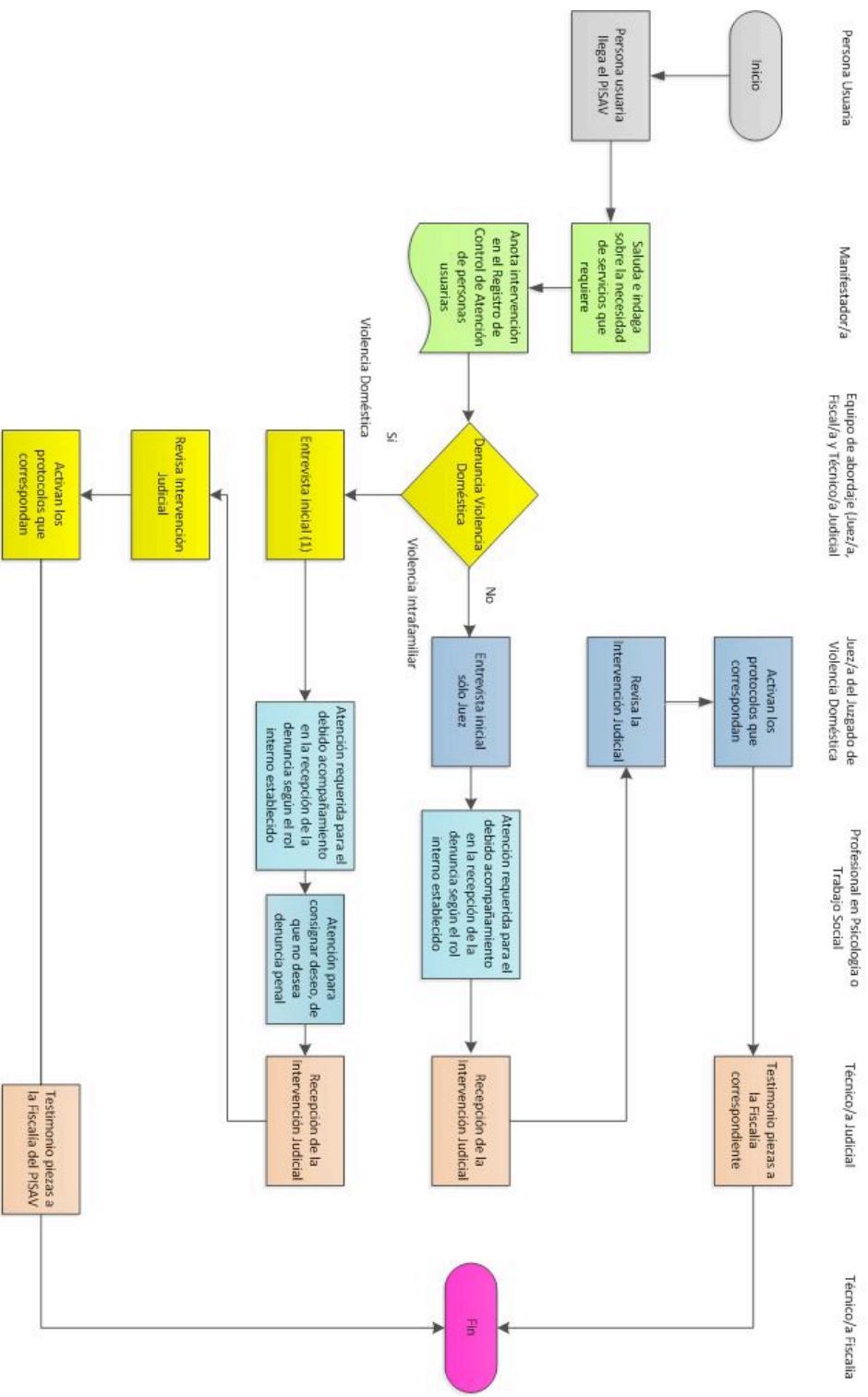
Atención por parte del/la Técnica/o Judicial del Juzgado de Violencia Doméstica para iniciar la recepción de la Intervención judicial.

La solicitud de medidas de protección será revisada por la jueza o el juez para efectos de activar los protocolos que correspondan. Cuando exista alguna lesión, el juez o jueza debe remitir a la víctima al médico forense quienes activarán los protocolos pertinentes.

El Juzgado remitirá el testimonio de piezas a la Fiscalía de la PISAV o Fiscalía que corresponda.

En caso de que el Juez o jueza requiera mayores elementos para mejor resolver, puede solicitar al Equipo Psicosocial del Departamento de Trabajo Social y Psicología valoraciones periciales (psicológica, social o Psicosocial) o de requerirse, un seguimiento de medidas de protección contemplado en el artículo 17 de la Ley contra la Violencia Doméstica.

FLUJOGRAMA #3. "Persona Usuaria menor de edad que solicita únicamente medidas de protección en el caso de violencia doméstica o violencia intrafamiliar".



(1) Con el fin de conocer sobre los hechos, explicar sus derechos y obligaciones en el proceso

Denuncia penalmente

Se tiene conocimiento de una denuncia o de la noticia del crimen por las siguientes maneras:

Escrita: Parte policial, denuncia directa, testimonio de piezas o una referencia institucional.

Verbal: Puede ser una denuncia directa recibida en el despacho.

De oficio: según lo estipulado en el artículo 289 del Código Procesal Penal.

Si la víctima es una persona mayor de edad se procede con los siguientes pasos:

Si la persona usuaria está en crisis emocional, el o la fiscal/a solicita la intervención del o de la profesional de Trabajo Social o Psicología del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial o de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, para que se le brinde la atención requerida²⁴², según el rol interno establecido. Asimismo si se reconocen elementos de riesgo en la integridad física de la víctima que deben revisar con mayor profundidad por parte del o de la Fiscal/a, a efectos de solicitar la intervención de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima para que inicie la valoración de riesgo del Programa de Protección junto a la toma de la Intervención Judicial, evitando así la revictimización.

En caso que la víctima presente lesiones, previo a la recepción de la denuncia se debe coordinar la atención médica requerida.

Asimismo en caso que los hechos sean constitutivos de delito de violación y la denuncia se está presentando antes de las 72 horas, debe el fiscal o la fiscalía que conoce el caso de inmediato hacer la solicitud para que médico clínico valore si procede aplicar tratamiento de antirretrovirales. Es importante destacar que esta gestión debe realizarse con la mayor brevedad, por cuanto entre más anticipadamente se aplica mayor es la posibilidad de evitar que la persona víctima del ataque sexual sea contagiada del virus del VIH (SIDA). La recomendación médica indica que es más efectivo cuando el tratamiento se aplica antes de las SEIS horas de la ocurrencia del hecho.

El Fiscal/a y Técnico/a judicial de la fiscalía del PISAV inicia la diligencia de recibir la denuncia.

En lenguaje claro y sencillo se le recuerda y explica la obligación de decir verdad.

242 Ver concepto de Atención inmediata

Cuando procede se hacen las prevenciones legales del artículo 36 de la Constitución Política y 205 del CPP, utilizando palabras sencillas y sin recurrir a terminología legal y técnica.

En lenguaje claro y sencillo se le explica el artículo 71, el 17 y 18 cuando proceda del Código Procesal Penal.

Fiscal/a o Técnico/a recibe la denuncia.

Cuando exista alguna lesión, o cuando el delito denunciado lo requiera se debe remitir a la víctima al médico forense quienes activarán los protocolos pertinentes.

En caso de que la persona usuaria se presente a retirar la denuncia penal se solicita la intervención de el/la profesional de Trabajo Social y Psicología, según el rol interno establecido, a fin de que se indague los motivos por los cuales la persona no desea continuar con el proceso penal. Posteriormente, el o la Técnico/a Judicial de la Fiscalía consigna dicha manifestación.

Cuando el fiscal o fiscal/a así lo considere, debe solicitar al Equipo Psicosocial del Departamento de Trabajo Social y Psicología del PISAV, valoraciones periciales (psicológica, social o Psicosocial) de la víctima, lo anterior basado en el artículo 218 y 221 del Código Procesal Penal.

Persona usuaria menor de edad que presenta denuncia penal por delitos contenidos en la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres

Si la persona usuaria está en crisis emocional, el o la fiscal/a solicita intervención del o de la profesional de Trabajo Social o Psicología del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Poder Judicial o de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, para que se le brinde la atención requerida, según el rol interno establecido. Asimismo si se reconocen elementos de riesgo en la integridad física de la víctima que deberían revisarse con mayor profundidad por parte del o de la Fiscal/a, se solicitará la intervención de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima para que inicie la valoración de riesgo del Programa de Protección junto a la toma de la Intervención Judicial, evitando así la revictimización.

En caso que la víctima presente lesiones, previo a la recepción de la denuncia se debe coordinar su atención médica requerida.

Asimismo en caso que los hechos sean constitutivos de delito de violación y la denuncia se presenta antes de las 72 horas, debe el fiscal o fiscal/a que conoce el caso de inmediato hacer la solicitud para que médico clínico valore si procede aplicar tratamiento de antirretrovirales. Es importante destacar que esta gestión debe realizarse con la mayor brevedad, por cuanto entre más rápido se aplica

mayor es la posibilidad de evitar que la persona víctima del ataque sexual sea contagiada del virus del VIH (SIDA). La recomendación médica indica que es más efectivo cuando el tratamiento se aplica antes de las SEIS horas de la ocurrencia del hecho

Cuando proceda, se le explica el artículo 71 del Código Procesal Penal, cuando la persona menor de edad es acompañada de un representante legal (progenitores, guardadores, etc.), la información de derechos se le hace al a los progenitores, o representante legal

En todos los casos donde figure como víctima una persona menor de edad, el fiscal o la fiscalía debe formalmente apersonar al Patronato Nacional de la Infancia. Cuando la existen intereses contrapuestos, se debe proceder conforme al artículo 111 del Código de la Niñez y Adolescencia y es a esta Institución debe de manera inmediata o con la mayor brevedad posible asumir la representación legal de la persona menor de edad, a fin de brindar la protección y garantizar la restitución de sus derechos. En estos casos cuando el fiscal o fiscalía está obligado cuando emita acto conclusivo informar a esta Institución, de igual forma cuando se realice la audiencia preliminar y el juicio el representante legal del Patronato Nacional de la Infancia debe estar presente en estas audiencias. Se inicia la diligencia de recibir la denuncia. Esto no limita que la persona menor de edad deba ser escuchada, sí así lo desea en ese momento (artículo 108 del Código de Niñez y Adolescencia, Observación General Número 12 del Comité de los derechos del niño y la niña, puntos 32 a 35).

Se le recuerda explica la importancia y obligación de decir verdad en palabras claras y sencillas.

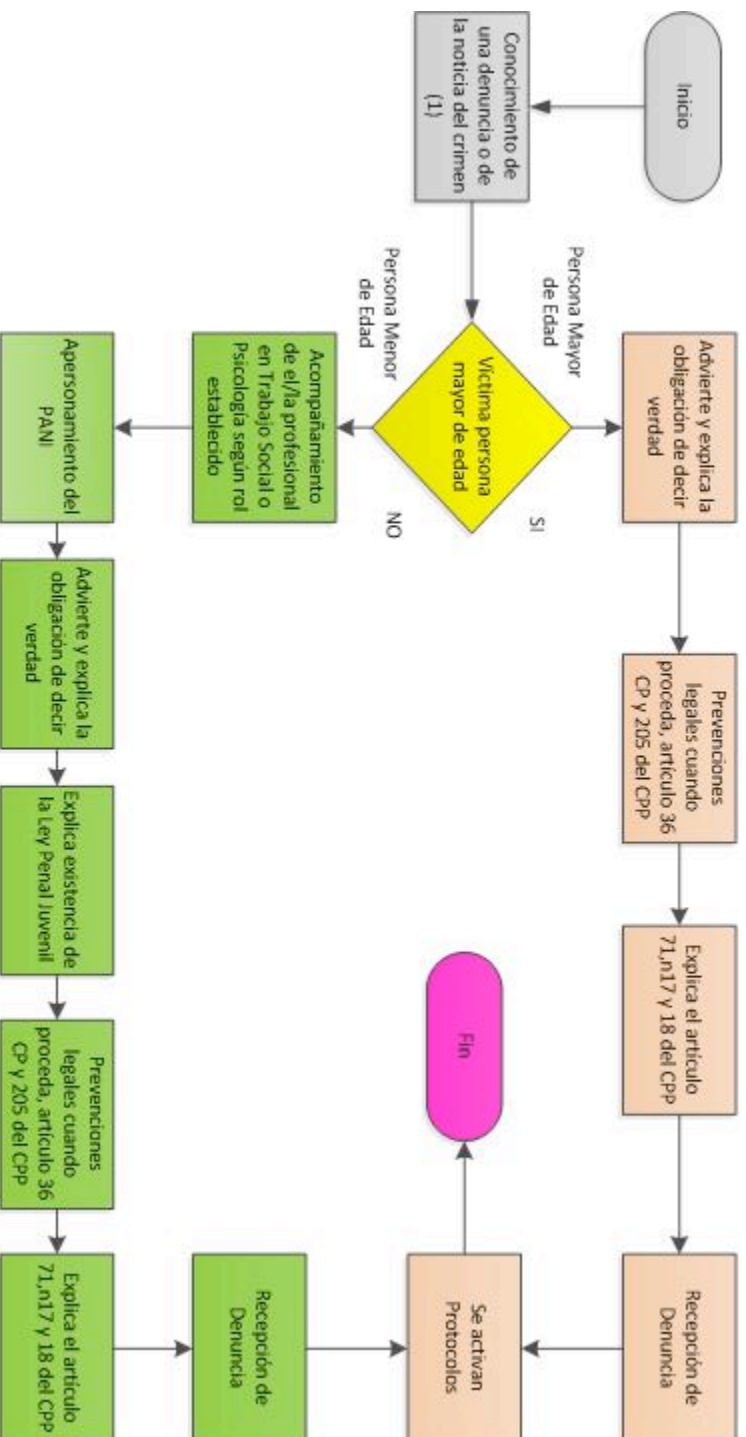
Se le explica la existencia de la Ley Penal Juvenil.

Cuando procede se hacen las prevenciones legales del artículo 36 de la Constitución Política y 205 del CPP, usando vocabulario adecuado a la edad y nivel educativo de la ofendida.

Cuando exista alguna lesión, o cuando el delito denunciado lo requiera se debe remitir a la víctima al médico forense quienes activaran los protocolos pertinentes. Cuando el fiscal o fiscalía así lo considere, debe solicitar al Equipo Psicosocial del Departamento de Trabajo Social y Psicología del PISAV, valoraciones periciales (psicológica, social o Psicosocial) de la víctima, lo anterior basado en los artículos 218 221 del Código Procesal Penal.

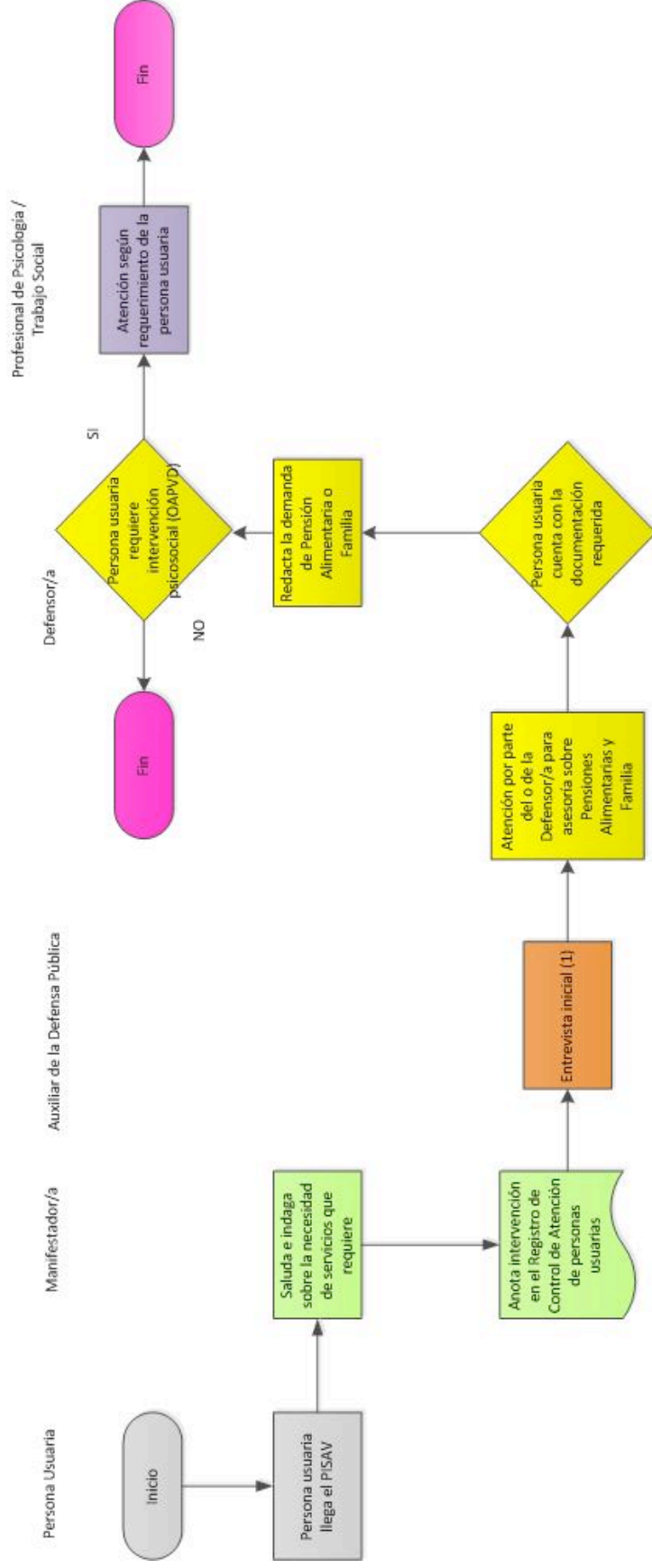
FLUJOGRAMA #4. "Persona usuaria que solicita únicamente denuncia penal".

Técnico/a Fiscalía



(1) Escrita, Verbal y Oficio

FLUJOGRAMA #5. "Persona usuaria que requiere atención en materia de Pensión Alimentaria y Familia por parte de la Defensa Pública".



(1) Con el fin de conocer sobre los hechos, explicar sus derechos y obligaciones en el proceso

6. Persona usuaria que requiere atención en materia de Pensión Alimentaría y Familia por parte de la Defensa Pública

Entrevista inicial con el o la Auxiliar Administrativa de la Defensa Pública para efectos de conocer sobre el tipo de proceso que requiere la persona usuaria, para pensiones o familia en la que se le hacen saber los requisitos y en el caso que sea una asesoría de pensión o en materia de familia, se coordina con el Defensor o la Defensora para su atención.

Una vez realizada la atención por parte del Defensor/a para brindar la asesoría sobre Pensión Alimentaría y/o procesos de Familia, se realizan las coordinaciones pertinentes. Y dependiendo la materia (familia) se le solicitará la documentación que corresponda. En el caso de pensiones alimentarias, no se le solicita a las personas usuarias ningún tipo de requisitos, más bien queda a elección de ésta, si quiere acreditar los gastos, o alguna situación particular, con la prueba respectiva. Los datos que se puedan obtener por medio del sitio web del Registro Civil, serán obtenidos por medio del personal de la PISAV.

Una vez brindada la asesoría a la persona usuaria y cuente con la documentación requerida, se redactará la demanda de Pensión Alimentaria o de Familia.

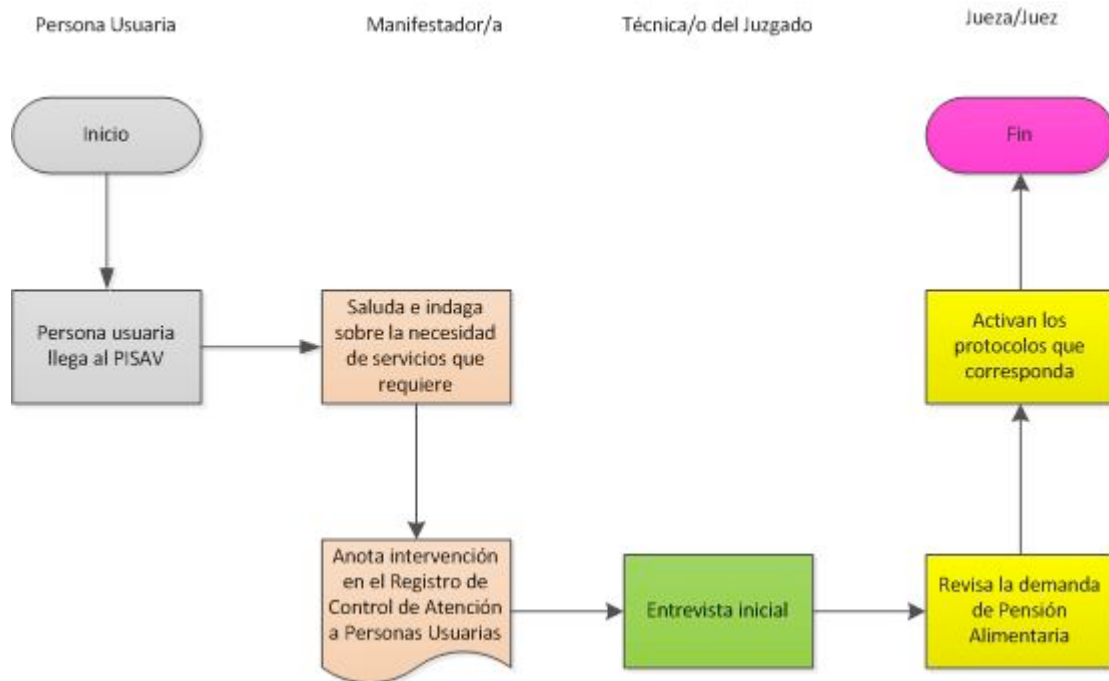
Si el defensor o defensora consideran necesario pueden solicitar la intervención de el/la profesional de Trabajo Social o Psicología, según rol establecido para que se le brinde atención inmediata a la persona usuaria.

7. Persona usuaria que solicita la recepción de la demanda de Pensiones Alimentarias con el Juzgado

Atención por parte del o de la Técnico/a Judicial del Juzgado para iniciar con la recepción de la demanda, a través de la manifestación de la parte.

Finalizada la recepción de la demanda, la Jueza o el juez de Pensiones Alimentarias la revisa, para dar inicio al proceso judicial. Es importante resaltar que la fijación provisional de alimentos que realiza la persona juzgadora de alimentos, debe estar debidamente fundamentada, para evitar nulidades o retrasos innecesarios

FLUJOGRAMA N°6. "Persona usuaria que solicita la recepción de la demanda de Pensiones Alimentarias con el Juzgado".



8. Descripción de Funciones Juez Conciliador en la PISAV:

La figura de un Juez Conciliador 3 difiere de las funciones de un Juez 1 de Familia Conciliador en varios aspectos, específicamente que un Juez Conciliador 3 es un Juez especializado con competencias amplias, circunstancia técnica que le permite realizar conciliaciones en varias materias a saber: laboral, civil, comercial, tránsito, contravenciones, notarial, agrario, penal, familia y pensiones alimentarias, excepto asuntos por violencia doméstica y contenciosos administrativos.

A diferencia de un Juez 1 de Familia quien únicamente puede conocer y tramitar asuntos de pensiones alimentarias y violencia doméstica, lo que da como resultado que únicamente pueda realizar conciliaciones en materia de pensión alimentaria, lo anterior por cuanto la Ley de la Violencia Doméstica no permite conciliar en esa materia. El Juez Conciliador 3 en el mismo acuerdo de pensión alimentaría tiene la potestad de realizar un acuerdo de un régimen de interrelación familiar por ejemplo, y homologar los dos acuerdos de las partes en una misma sentencia.

Dentro de la estructura de la PISAV, la oficina de la Defensa Pública tiene destacados a dos profesionales en Derecho, defensores públicos que tiene la posibilidad de conocer y tramitar la materia de pensiones alimentarias, además de conocer procesos de derecho de familia en los Juzgados de Familia que sean propios de usuarias de la PISAV.

Por consiguiente, dentro de la PISAV con la figura del Juez Conciliador 3 como parte del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Pavas y no del Centro de Conciliación de Poder Judicial, se da la posibilidad de que las partes que tienen un proceso alimentario que conozca el Juzgado que requieran llegar a una acuerdo conciliatorio en cuanto alguna diferencia propia de un proceso de familia, ese mismo Juez está facultado para realizar ese tipo de acuerdo y homologarlo sin que tenga que ser conocido en un Juzgado de Familia.

A manera de ejemplo se pueden conciliar: procesos de pensiones alimentarias, procesos de inclusión de beneficiario alimentario, disolución del vínculo matrimonial, modificación de régimen de guarda crianza y educación de los niños, conflictos de autoridad parental como la salida del país de los menores, reconocimiento de unión de hecho, regímenes de interrelación familiar, modificaciones de regímenes de visitas, procesos especiales de filiación como la declaratoria de paternidad, entre otros.

En ese mismo sentido los Jueces Conciliadores tienen las siguientes funciones:

- 1) Analizan la admisibilidad de los asuntos
- 2) Determinan la hora y fecha en la que se debe convocar el asunto

- 3) Revisan las sumarias, la tramitación y firman resoluciones
- 4) Realizan las audiencias de conciliación
- 5) Verifican cumplimiento de los acuerdos
- 6) Dictan sobreseimientos, desestimaciones y archivos (asuntos penales)
- 7) Confeccionan los informes que se les solicite
- 9) Atienden las personas usuarias
- 10) Participan de las reuniones programadas
- 11) Alimentan y actualizan el Sistema de Gestión en lo que les corresponde.

Capítulo Seis

Encuesta de satisfacción persona Usuaría del Servicio de la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima

La satisfacción de la persona usuaria es uno de los indicadores de calidad de un producto o servicio, es por esto que su medición es un punto crítico entre los diferentes procesos que generan el producto o servicio final.

Actualmente vivimos en una sociedad altamente competitiva, la cual exige, que se tomen en cuenta las necesidades, expectativas, facilidades y preferencias de los usuarios y usuarias, para de esta manera lograr servicios más confiables, mejorar la imagen de la organización y disminuir los costos, situación que no es ajena a los centros prestadores de servicios judiciales

En este sentido el Poder Judicial debe constituirse en una Institución de fácil acceso, humanizada, sensibilizada y preocupada por el mejoramiento continuo de los servicios que ofrece, para que su intervención represente un camino efectivo en la restitución de los derechos violentados.

La Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima inicio sus labores en Noviembre del 2011 y se consideró pertinente aplicar una Medición de la Satisfacción de la Persona Usuaría utilizando la Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial, la cual indica “se recolecte sistemáticamente y analice estadísticamente información relacionada con la satisfacción de los requerimientos de servicio de la persona usuaria.”

Ahora bien es de suma importancia realizar esta encuesta del nivel de satisfacción de los clientes externos con el servicio judicial, en aspectos tales como tiempo de espera, trato recibido e infraestructura, tomando en cuenta la escolaridad, sexo y edad de la persona usuaria, o del encargado/ responsable en caso de menores de edad.

Objetivo General

Determinar satisfacción de las personas usuarias de la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima” (PISAV) con respecto la prestación del servicio y la satisfacción de la persona usuaria.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre el trato recibido durante la prestación del servicio y la satisfacción de la persona usuaria .

Establecer la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción de la persona usuaria .

Establecer la relación entre la opinión de los usuarios sobre las condiciones de infraestructura y la satisfacción de la persona usuaria.

Tipo de Estudio

Esta es una investigación descriptiva de tipo cuantitativo, y transversal, ya que se tomará un periodo de tiempo definido, para ello se aplicó una encuesta de salida a las usuarias que acudieron a recibir servicios de PISAV

El objeto de estudio

En la presente investigación el objeto de estudio son las personas usuarias de la Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima” (PISAV) Se consideró usuarios a todos aquellas personas que al momento de la encuesta asistieron a resolver algún asunto de carácter individual y requerían el servicio de PISAV

Para este estudio la información se obtuvo mediante la aplicación de un instrumento estándar para responder al protocolo que establece la norma, mediante un formato de encuesta de satisfacción de la persona usuaria. Cabe indicar que ese formato es el que se ha venido utilizando en los procesos de acreditación en los despachos judiciales y que fue creado en conjunto por el CEGECA y la Contraloría de Servicios.

Para ello se aplicó una encuesta de salida a las usuarias que acudieron a recibir servicios de PISAV, basada en un cuestionario. Las preguntas fueron muy sencillas, de fácil comprensión y aplicación orientada a la captura de los datos más relevantes sobre la percepción de las personas usuarias, con énfasis en los aspectos de calidad humana y del entorno implicado en la prestación de los servicios.

Al ser la satisfacción del cliente un parámetro subjetivo, la encuesta es una buena herramienta para cuantificarla, pues permite conocer la satisfacción que cada cliente tiene sobre el servicio brindado.

El cuestionario ²⁴³ se estructuró de tal forma que permitió obtener información confiable y de gran validez para lograr cumplir con los objetivos de la investigación. Los cuestionarios se aplicaron del martes 15 de octubre 2013 a martes 22 de octubre de 2013 a un total de 73 personas usuarias., durante la jornada laboral ordinaria del despacho (de 7:30 a.m. a 12 m.d. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.).

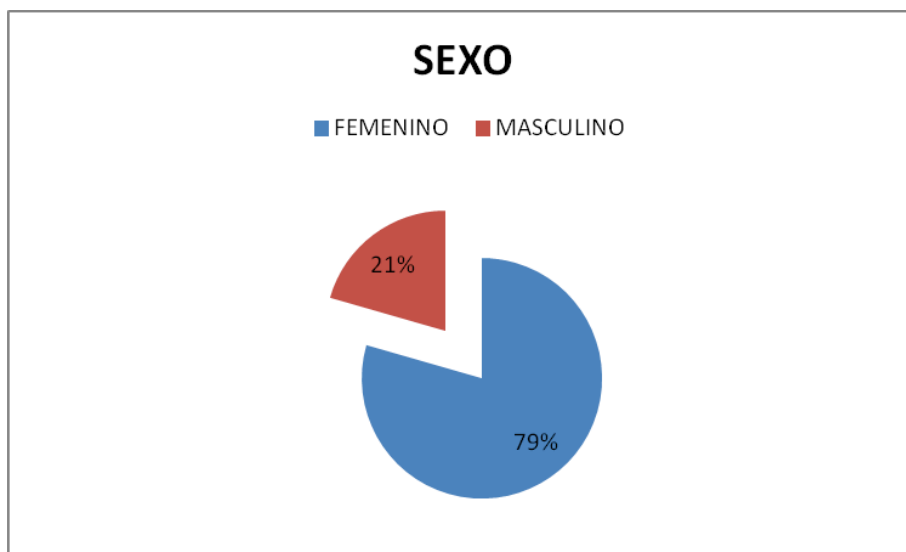
Resultados

Información General de la población usuaria encuestada

Del total de personas usuarias entrevistadas el 79% son mujeres, mientras el 21% son hombres. Este comportamiento ratifica el hecho de que la población atendida por la PISAV, son mayoritariamente mujeres, por tratarse de un proyecto dirigido a combatir la violencia de género. Del total de hombres atendidos un 67% se presentó a gestiones de pensiones alimentarias tales como: apelación, entrega de documentos, audiencias. Y el restante 33% solicitud de medidas de protección.

Gráfico No. 1

Sexo de las personas usuarias encuestadas



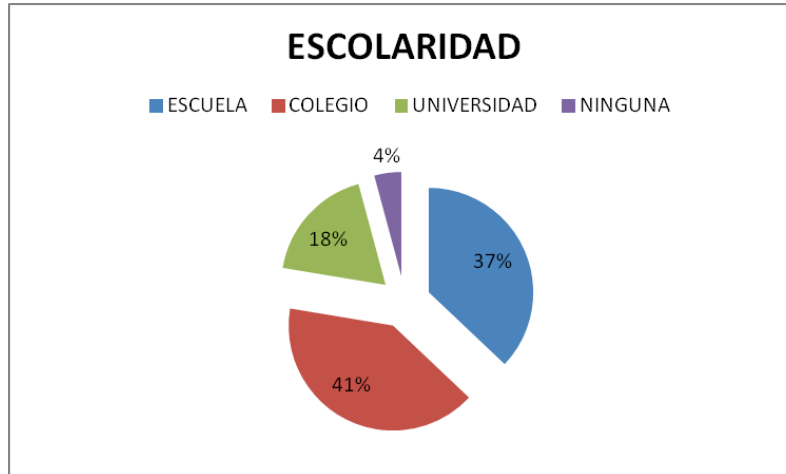
Fuente: encuesta de percepción aplicada Oct 2013

En relación con el grado de escolaridad de las personas usuarias un 41% tiene educación secundaria, el 37% concluyó la educación primaria, el 18% cuenta con formación universitaria y un 4% manifestó no poseer educación formal. Lo anterior se aprecia en el siguiente gráfico:

243 Ver anexo 4

Gráfico No.2

Escolaridad de la personas usuarias entrevistadas



Fuente: encuesta de percepción aplicada Oct 2013

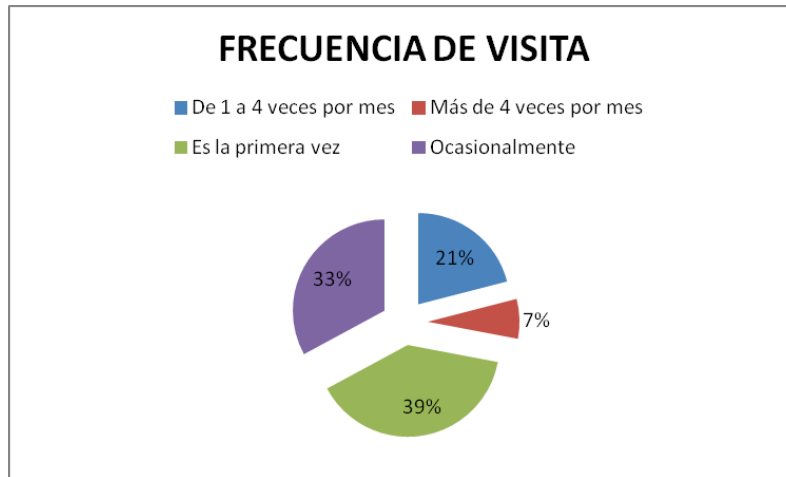
En lo relativo a la ocupación de las personas usuarias de la plataforma, en el siguiente gráfico se observa que el 21% son amas de casa, el 10% son misceláneos(as), el 8% no respondió, el 6% estudiantes, el 4% corresponden a personas pensionadas y el 3% manifestó estar desempleado(a).

El restante 48% se desempeñan en diversas áreas de la actividad productiva, tales como: trabajos domésticos, impulsador(a), electricidad, mensajería y construcción.

Otro dato importante que se consideró pertinente recabar fue la frecuencia con que la persona usuaria visita la plataforma para realizar alguna diligencia. Los resultados se muestran en el siguiente gráfico:

Gráfico No.3

Frecuencia de las visitas que realiza la persona usuaria entrevistada a la PISAV para realizar alguna diligencia.



Fuente: encuesta de percepción aplicada Oct 2013

Como se observa en el gráfico anterior, el 39% visitó la plataforma por primera vez, el 33% lo hace ocasionalmente, el 21% de “1 a 4 veces por mes” y el 7% visita las oficinas más de 4 veces por mes.

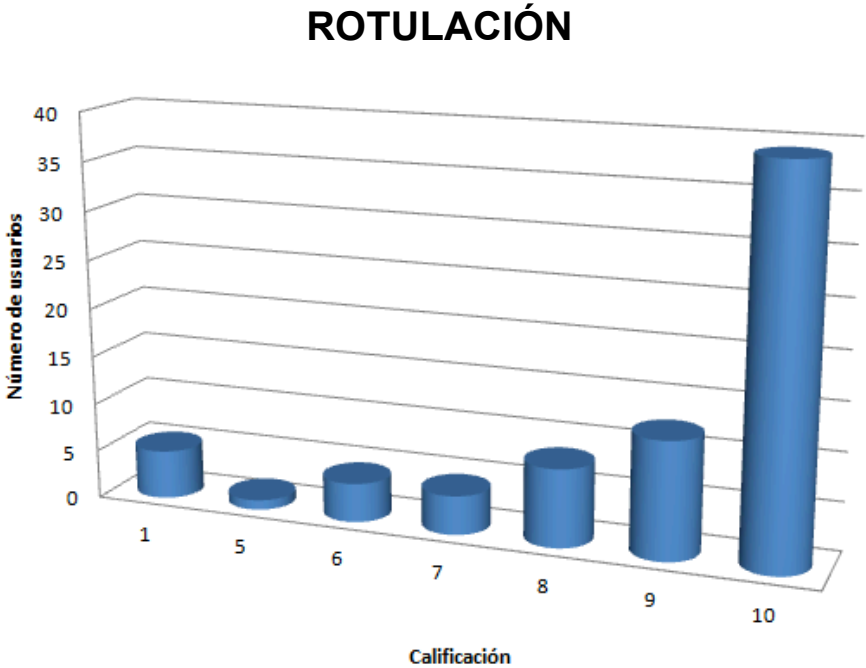
En resumen, el 28% de las personas encuestadas visitan con mayor frecuencia la plataforma.

Condiciones físicas de las instalaciones de la PISAV

En este apartado se exponen los resultados para cada una de las preguntas relacionadas con las instalaciones físicas de la plataforma.

Como se observa en la gráfica, en cuanto a la percepción de las personas usuarias respecto a la rotulación y su facilidad de ubicación, el 81% se encuentra satisfecho(a) con la rotulación pues afirma que lograron ubicar con facilidad las instalaciones, mientras que un 14% la considera deficiente ya que manifestaron que es necesario mejorar la rotulación para que sea más fácil ubicar las instalaciones. Asimismo, el 7% estima que la rotulación es regular y que igualmente debe mejorarse.

Gráfico No.4
Rotulación externa de la PISAV

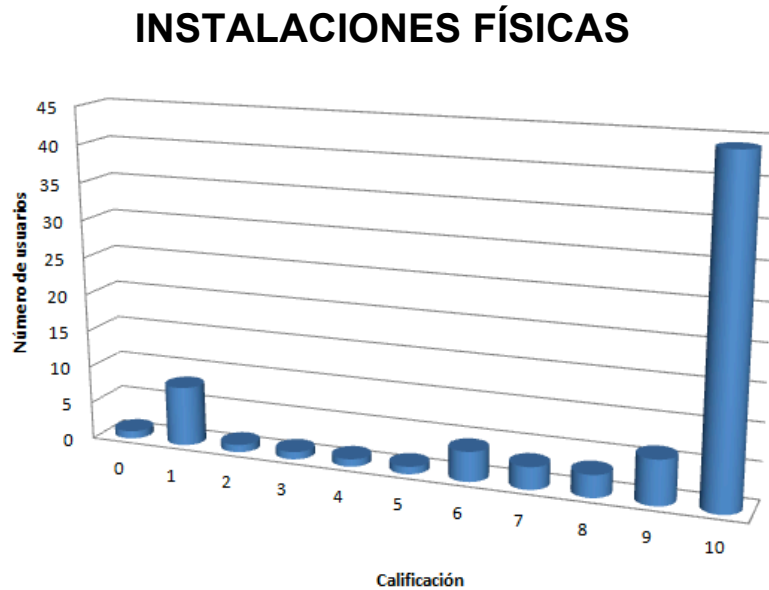


Fuente: encuesta de percepción aplicada Oct 2013

Con respecto al acceso a las instalaciones físicas de la PISAV en cumplimiento con la Ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad”, en el gráfico siguiente se muestra que el 73% considera las instalaciones de fácil acceso, el 23% manifestó estar en desacuerdo por cuanto considera que el edificio no es 100% accesible ya que carece de ascensor y de rampas. El 4% restante señaló la accesibilidad de las instalaciones de regular, por no contar con ascensor.

Gráfico No.5

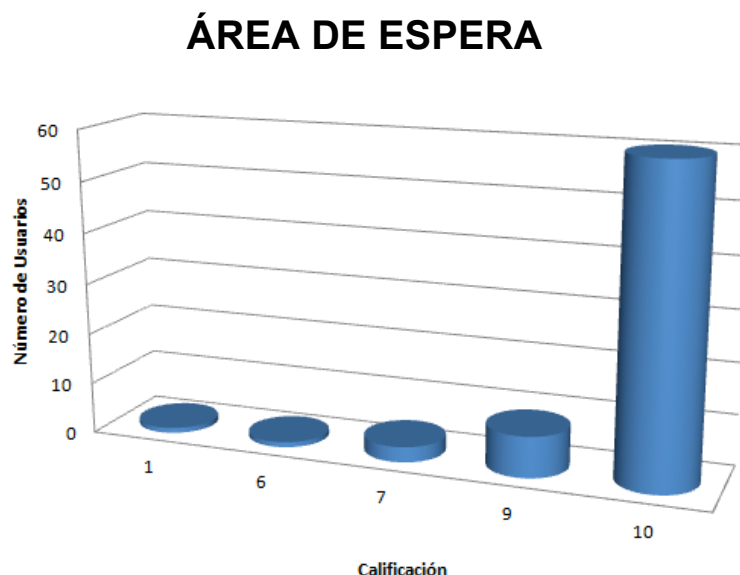
Accesibilidad de las instalaciones físicas de la PISAV en cumplimiento de la Ley 7600



Fuente: encuesta de percepción aplicada Oct 2013

En cuanto a la opinión de las personas usuarias respecto a la comodidad del área de espera y el área donde fueron para ser atendidos(as), el 93% de las personas usuarias se mostraron satisfechas e indicaron que el área de espera y donde fueron atendidos son adecuadas y se sintieron cómodas. El 4% estiman que las áreas son regularmente cómodas y un 3% se mostraron insatisfechos por cuanto estiman que las áreas no son adecuadas para la atención de público.

Gráfico No.6 Área de Espera



Fuente: encuesta de percepción aplicada Oct 2013

Percepción de los usuarios sobre la atención brindada en las oficinas de PISAV

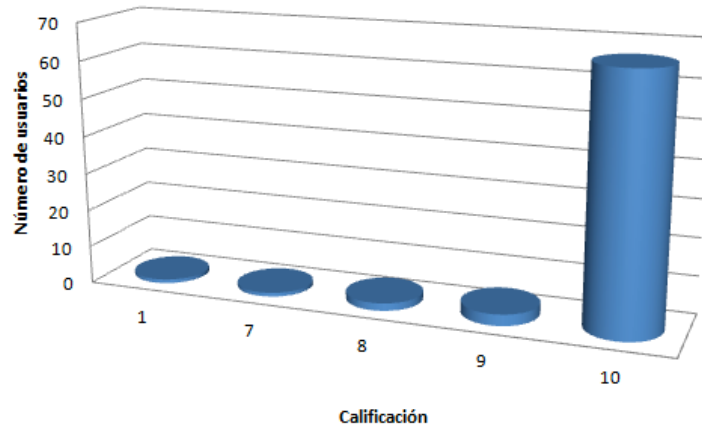
Con el objetivo de realizar un análisis más integral de la percepción de las personas usuarias en cuanto a la imagen que proyectan los servidores y servidores judiciales, se les consultó su percepción en cuanto atención, presentación y trato

Un 91% califica de 10 la atención brindada , plantea que el y la funcionaria judicial hizo el esfuerzo para comprender e identificar sus necesidades y estableció una comunicación, así como informo a las personas usuarias en un lenguaje que pudieron comprender. Un 7% lo ubica de 8 y 9 y el restante 25 inferior a 8. Se observa capacidad de respuesta: disposición del servidor público de ayudar a los usuarios y proveerles un servicio rápido, siendo conciente de la necesidad de flexibilidad en la personalización del servicio hacia las necesidades particulares de los usuarios

Gráfico No.7

Atención brindada a los usuarios de la PISAV

ATENCIÓN BRINDADA



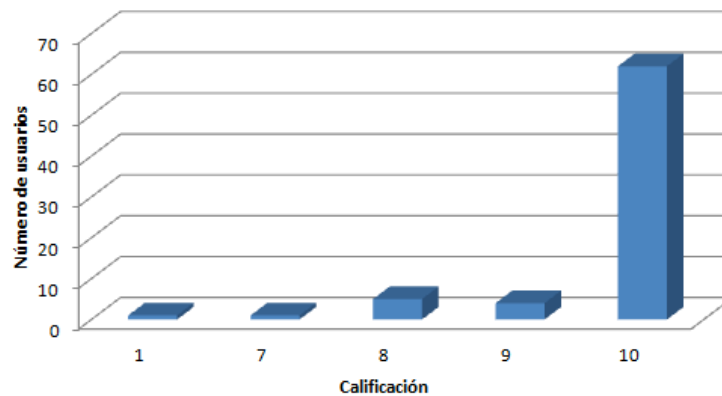
Fuente: encuesta de percepción aplicada Oct 2013

Un 91% plantea confiabilidad en el prestatario del servicio y capacidad del servidor público para realizar los servicios esperados de una manera confiable y precisa, lo califica entre 9 y 10 ubica profesionalismo y posesión del conocimiento y habilidades requeridas para prestar el servicio en la Plataforma.

Gráfico No.8

Conocimiento del prestatario de la PISAV

CONOCIMIENTO DEL PRESTATARIO



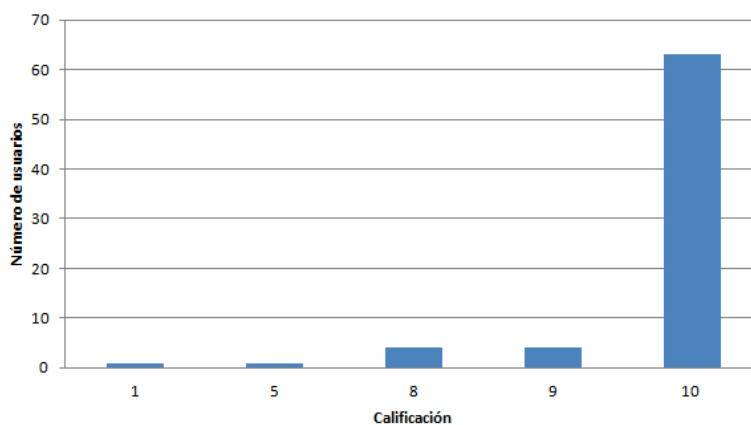
Fuente: encuesta de percepción aplicada Oct 2013

Un 93% de las personas usuarias plantean que la información suministrada es de mucha utilidad

Gráfico No. 9

Utilidad de la información brindada al usuario de la PISAV

SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO



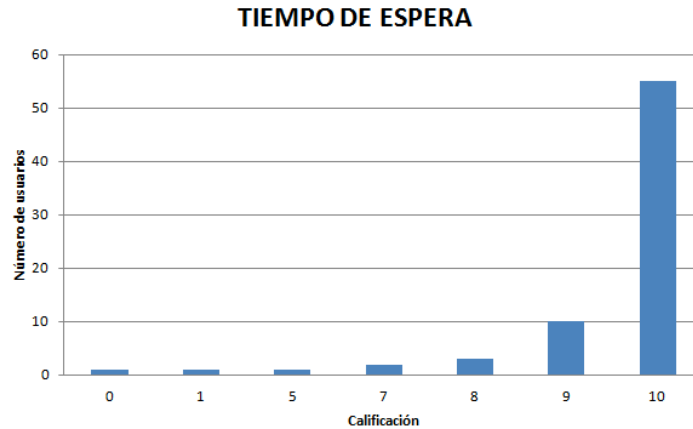
Fuente: encuesta de percepción aplicada Oct 2013

Tiempo de espera

Un 90 % de los y las usuarias entrevistadas(os) califican de 9 a 10. el tiempo de espera en la manifestación fue considerado aceptable, lo cual se puede observar en el siguiente gráfico. El abordar las inquietudes del usuario(a) externo(a) es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. En esta calificación contemplaron principalmente su interacción con el personal judicial, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtuvieron el servicio que buscaban de manera oportuna, eficiente y con calidad humana

Gráfico No.10

Tiempo de espera en la manifestación de la PISAV



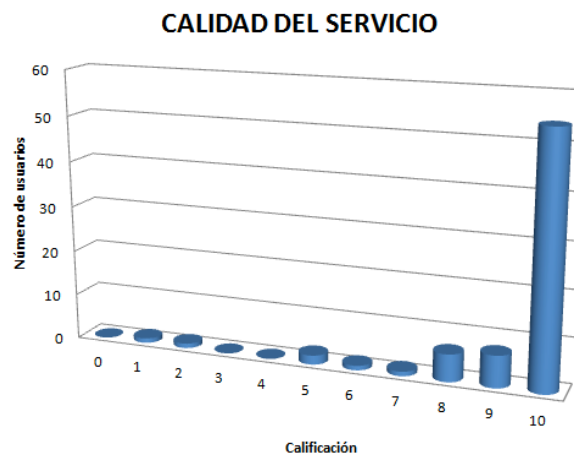
Fuente: encuesta de percepción aplicada Oct 2013

Prestación del servicio

En este aspecto, las personas usuarias mostraron su complacencia con el servicio que brinda la Plataforma Un 93% de las personas encuestadas indicaron sentirse satisfechas con la calidad del servicio que brindan las servidoras y servidores del despacho

Gráfico No.11

Calidad del servicio brindado en la PISAV



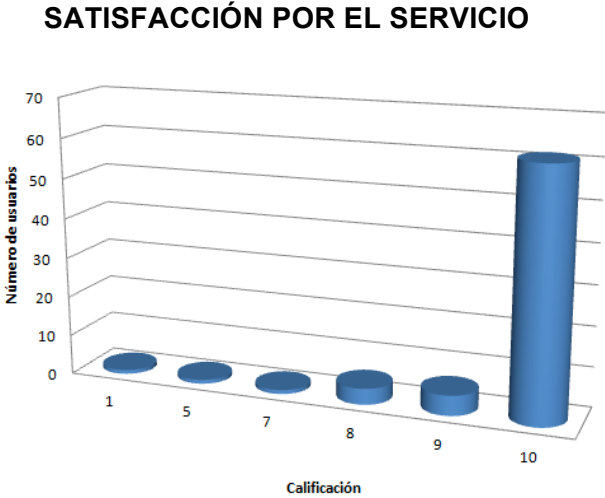
Fuente: encuesta de percepción aplicada Oct 2013

Las expectativas de las usuarias alrededor de los servicios tienen una gran influencia con respecto a la satisfacción de la atención recibida. Los porcentajes que se reflejan en todas estas respuestas indican que en su mayoría las personas usuarias se sienten satisfechas con la atención recibida;

Otro aspecto de gran relevancia a evaluar se refirió a si la persona usuaria logró o no cumplir el objetivo de su visita a la oficina judicial. En este caso, 92 % de las personas a las cuales se les aplicó el instrumento manifestaron haberlo logrado.

Gráfico No.12

Satisfacción del servicio brindado en la PISAV



Fuente: encuesta de percepción aplicada Oct. 2013

La aplicación de este instrumento de recolección, además de generar resultados concretos, permitió recopilar información adicional sobre la Plataforma, que se considera de importancia debido a que incide en la buena atención de las personas usuarias., asimismo permite rescatar los aspectos positivos para maximizarlos y de esta manera incidir en la calidad del servicio brindado, así como introducir las medidas correctivas en lo relativo a las instalaciones físicas y la rotulación del edificio.

Capítulo Siete

Conclusiones y recomendaciones

El Proyecto PISAV es considerado un acierto institucional por quienes han participado en su desarrollo y por la población usuaria; este hecho representa un cambio de paradigma en la Administración de Justicia, pues se pasa de un enfoque pasivo de recibir y resolver controversias a un modelo de atención más dinámico que pretende minimizar el impacto emocional, personal y de su entorno que sufren las víctimas de violencia de género y sexual.

PISAV plantea una gestión basada en el humanismo, la persona usuaria es la prioridad, bajo los principios de efectividad, equidad, oportunidad y calidad, en coherencia con la normatividad vigente y la doctrina institucional-

Las grandes transformaciones en el ámbito del trabajo y de las organizaciones exigen nuevas prácticas de gestión orientadas a dar respuesta a las condiciones actuales y futuras. La puesta en acción de estos elementos, se basa esencialmente en la calidad de los procesos vitales de la Institución y su integración con las personas, la comunicación, la toma de decisiones, la planificación, el estilo de dirección, la administración de la información y el entorno, entre otros.

Por consiguiente, en este nuevo entorno la Gestión del Talento Humano debe ser diferente, encaminada al cumplimiento de una condición: aprendizaje permanente individual y colectivo; circunstancia que hace necesario replantear los procesos de gestión personal, fundamentados en la capacidad de adquirir, transformar y aplicar conocimiento al desempeño laboral.

Este cambio generado dentro de la PISAV ubica a las personas como el centro de la estrategia, involucra a su vez un cambio en las competencias que deben tener los funcionarios para responder a las demandas del servicio exigidas por el entorno.

Esta exigencia implica que el talento humano debe poseer cualidades diferenciadoras profesionales, que sean duraderas, flexibles y adaptables a los cambios y al progreso tecnológico.

Estas cualidades se refieren a los conocimientos, habilidades y destrezas que trascienden los límites de una actividad laboral específica. Se hace evidente así, la necesidad de revalorización del aporte humano a la competitividad de la Institución

A pesar de las diversas perspectivas sobre el tema, el elemento unificador de cualquier definición lo distingue de manera singular la gestión estratégica, o sea,

cómo se integran las personas en el sistema organizacional para vincularse directamente a la estrategia,

La utilización de la herramienta “Solicitud de intervención judicial”. Es un instrumento que genera un insumo importante para el abordaje integral de las víctimas y de esta forma se procura evitar la revictimización de las personas usuarias.

La atención inmediata y el abordaje integral e interdisciplinario con que se resuelven los requerimientos de las personas víctimas de violencia de género y sexual, aspectos que se materializan en protocolos que guían la labor del equipo de trabajo de la plataforma.

Para la atención inicial existe un equipo conformado por un Juez o Jueza de Violencia Doméstica, un(a) Fiscal(a) y auxiliar judicial que procura la orientación de las víctimas, la disminución de los tiempos de espera, la atención interdisciplinaria e incrementar la satisfacción de la persona usuaria.

Aspectos medulares a tomaren cuenta

Actitud positiva al cambio paradigmático.

Necesidad de que los funcionarios y funcionarias que integran la plataforma cuenten con un perfil acorde con los requerimientos del modelo.

Continuar con el apoyo de las instancias superiores en el acompañamiento y monitoreo del Proyecto PISAV.

Emular este tipo de Proyecto PISAV en otras zonas del país.

ANEXO 1

ENTREVISTA PROYECTO PISAV A EXPERTOS EXTERNOS

Entrevistadoras: Marielos Rojas y Carolina García

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Ahondar en los conocimientos de expertos en Violencia, su participación en la elaboración, aplicación y evaluación de Protocolos de atención y/o intervención en sus áreas de trabajo e instituciones para las que se desempeña.

Fecha:	
Nombre:	
Institución:	
Profesión:	
Cargo que ocupa:	

1. Conoce usted de experiencias internacionales y nacionales sobre protocolos de Atención.

2. La institución en que usted labora se ha comprometido de manera explícita a abordar la violencia, la equidad de género y derechos humanos?

3. Cómo se han concretado los compromisos por parte de la institución.

4. Existe un proceso de capacitación y formación continua al recurso humano en temas relativos a violencia?

5. Existe algún mecanismo de divulgación escrito que informe y eduque a usuarios sobre la temática de violencia?

6. Conoce usted sobre redes de apoyo en el tema de violencia?

7. Su institución es parte de una red de organizaciones o instituciones que trabajan el tema de violencia y cuál es esa participación? De ser negativo, porque no forma parte?

8. Existe un mecanismo para brindar apoyo emocional al personal que atiende violencia?

9. Cuenta la institución con normativa según grupo étnico de la persona víctima?

10. Cuenta su institución con sistemas de información que le permita analizar la información, identificar áreas de intervención para la tomar de decisiones.

11. Cree usted que existe viabilidad política en la institución a la que representa a participar en un proceso de coordinación intersectorial que permita un abordaje integral de las víctimas de violencia?

12. Cuáles son los servicios con los que cuenta la institución para el abordaje de la violencia?

13.Cuál ha sido su participación en la elaboración de Protocolos y/o definición de políticas en el tema de Violencia?

14. Se han realizado procesos educativos?

15. Se han dado sesiones de trabajo con actores sociales para el apropiamiento de estos protocolos o políticas establecidos?

16. Se han llevado a cabo evaluaciones sobre las experiencias del Protocolo? Quién las realiza?

17. Conoce usted si de las evaluaciones a estos procesos han servido como insumo para los tomadores de decisión en el rediseño de nuevas políticas públicas y reformas jurídicas?

18. Defina tres aspectos positivos y tres aspectos por mejorar de las experiencias en las que ha participado en la elaboración de Protocolos.

19. Considera usted que estos procesos en los que ha participado pueden integrarse intersectorialmente?

20. Se han asignado los recursos necesarios (humanos, financieros, de infraestructura, etc.) para poner en aplicabilidad esos compromisos, las políticas de la institución y la implementación de los protocolos realizados?

21. Desde su perspectiva considera que el Poder Judicial tiene algún rol en esos procesos y cuáles son los aspectos por mejorar?

22. Cómo ven los servicios que brinda el PJ?

MUCHAS GRACIAS!

ANEXO 2:

Magistrada Zarela Villanueva
Magistrada Anabelle León
Magistrada Doris Arias
Magistrada Eva Camacho
Departamento de Trabajo Social Psicología
Juzgado de Pensiones
Juzgado de Familia
Juzgado de Violencia Doméstica
Defensa Pública.
Secretaría de Género
Fiscalía Adjunta en Delitos Sexuales y Violencia Domestica.
Entrevista a expertos y expertas externos:
INAMU
CCSS
OIM
IMAS
ILANUD
Ministerio de Justicia

Funcionarios destacados en el área de Pavas

Sr. Marcos Chinchilla, Jefe Delegación de Pavas
Sr. Didier Chacón, Encargado de violencia de Delegación de Pavas
Dr. Francisco Villalobos Amador, Gerente COOPESALUD
Dr. Alberto Ferrero, Director General COOPESALUD
Dra. Laura Castro Nino, Directora de Área de Salud Pavas
Licda. Haydee Arce, encargada Mercadotecnia Ministerio de Salud Pavas
Lic. Jhonny Espinoza, Patronato Nacional de la Infancia

Licda. Antoniete Villalobos, Patronato Nacional de la Infancia

ANEXO 3 INTERVENCIÓN JUDICIAL**

<A_NueBar>

EXPEDIENE: <A_NUE>

SOLICITUD DE INTERVENCIÓN JUDICIAL

PLATAFORMA INTEGRADA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA,
Pavas a las <A_FechaEmision>.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA SOLICITANTE U OFENDIDO/A

Nombre: <A_Actor>

Cédula o documento de identidad: <A_CédulaActor> misma que exhibe

En caso de solicitar medidas de protección, son a favor de: <A_Actor>

Sexo: <A_GeneroActOF>

Edad: <A_EdadActOF> **¿Es Persona Adulta <S_SiNO>**
Mayor?

Fecha nacimiento: <A_FecNacimActOF> **Nacionalidad** <A_NacionaActOF>
:

Estado civil: <A_EstadoCivActOF>

Escolaridad <A_EscolaridadACTOF>

Profesión u oficio: <A_ProfesionActOF>

Lugar Trabajo: de <A_LugarTrabAct>, <A_DirLugTrabAct>

Correo electrónico: <C_CorreoElectronico>

Dirección actual: <A_DomHabitualVíctima>

Teléfono residencia: <C_NumeroTele>, **Teléfono celular:** <C_NumeroTele>,
Otros Teléfonos: <C_NumeroTele>.

**EL FORMATO DE ESTE ANEXO CORRESPONDE AL SISTEMA DE GESTIÓN

Tipo de relación o parentesco: <S_VD_TipoRelación>
<C_CantidadHijos>

Número de hijos/as:

Posee algún tipo de padecimiento o discapacidad: <A_ObservActOF>.

<01:CONDICIONAL:ESTADO DE LA SOLICITANTE>

<01:NO se encuentra embarazada>

Se encuentra embarazada: NO

<01:SI se encuentra embarazada>

Se encuentra embarazada: SI, de <C_Tiempo> de gestación

<01:Se encuentra en período de tres meses postparto>

Se encuentra embarazada: NO, en período de <C_Tiempo> de postparto.

<01:FIN CONDICIONAL>

<02:CONDICIONAL:INCLUIR MAS DATOS CUANDO ES CON DENUNCIA PENAL> <02:.>

<02:SI es Denuncia Penal. INCLUIR.>

Hijo/a de: <A_NomPadreActOF> y <A_NomMadreActOF>

quien(es) se puede(n) localizar en: <C_Dirección>

Salario <C_Salario>

Correo electrónico del trabajo: <C_CorreoElectronico>

Teléfono y fax del trabajo: <C_NumeroTele>

<02:FIN CONDICIONAL>

Lugar y/o medio para atender notificaciones:
<03:CONDICIONAL:NOTIFICACIONES PARTE ACTORA> <03:1) No señala: Es obligatorio (Art. 58 Ley Notif. Jud).- Consecuencias de no hacerlo> **No señalo.-** Se le apercibe que las resoluciones posteriores quedarán notificadas con el transcurso de veinticuatro horas de dictadas incluidas las sentencias.- La omisión a esta carga procesal, producirá los efectos de una notificación automática, conforme lo dispone los artículos 11 y 34 párrafo 2) de la Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687 del 28 de octubre del 2008, publicada en la Gaceta N° 20 del 29 de enero del 2009.-<03:2) Estrados>**Señalo en Estrados.-** En este acto se le

hace saber al manifestante, que dicha notificación se hará los días martes y jueves mediante la exhibición de la lista de procesos en la <S_OCNs>.- En caso que ambos días fueran inhábiles, la exhibición se hará al día siguiente hábil. <03:2) Fax>**Señalo el número de FAX: <C_NumeroFax>**.-<03:2) Correo Electrónico> <04:CONDICIONAL: CORREO ELECTRÓNICO: Primero consulte al usuario si YA VALIDO ante la página oficial del Poder Judicial o gestionó ante el Dpto. Tecnología de la Información su solicitud de cuenta; con el fin de que pueda anticiparse a la selección del párrafo correspondiente> <04:Validación negativa, rechazar el medio>En este acto se corroboró que en la lista de correos autorizados no se encuentra validado, por lo que no procede tenerlo como medio de notificación.- Se insta a realizar la gestión verbal o escrita ante el Departamento de Tecnología de la Información del Primer Circuito Judicial de San José o bien, mediante el **Sistema de Validación de Cuentas de Correo Electrónico** que se ubica en la página oficial del Poder Judicial, <http://www.poder-judicial.go.cr> En ella se encuentra un enlace al formulario que deben llenar los usuarios para que el citado departamento les valide la cuenta de correo.- <04:Si lo validó, se corroboró en la intranet>En este acto se corroboró su validación en la lista de correos autorizados, por lo que dicho correo queda como medio de notificación válido <C_CorreoElectronico>.-<04:FIN CONDICIONAL> <03:3) Lugar: Digite la dirección>Las mías las atenderé en: <C_MedioComunicacion>.- <03:3) Lugar: Domicilio de Notificación, incluido previamente por lo que se inserta automáticamente>Las mías las atenderé en: <A_DomActores>.- <03:FIN CONDICIONAL>

OBLIGADO(A) A CUMPLIR CON LAS MEDIDAS O IMPUTADO(A)

Nombre: <A_Demandado>

Conocido como: <A_AliasDemIM>

Cédula o documento de identidad: <A_CédulaDemandado>

Sexo: <A_GeneroDemIM>

Edad: <A_EdadDemIM> **¿Es Persona Adulta** <S_SiNO> **Mayor?**

Fecha nacimiento: de <A_FecNacimDemIM>

Nacionalidad: <A_NacionaDemIM>

Estado civil: <A_EstadoCivDemIM>

Profesión uoficio: <A_ProfesionDemIM>

Lugar de trabajo: de<A_LugarTrabDem>, <A_DirLugTrabDem>

Dirección: <A_DomHabitualAgresor>

Teléfono residencia: <C_NumeroTele>, Teléfono celular: <C_NumeroTele>, Otros Teléfonos: <C_NumeroTele>.

Tipo de relación o parentesco <S_VD_TipoRelación>

Grado de escolaridad <A_EscolaridadDemIM>

Posee algún tipo de padecimiento o discapacidad: <A_ObservDemIM>

Cantidad de hijos/as <C_CantidadHijos>

Se encuentra privado/a de libertad <S_SiNO Cuenta con Régimen de Visitas> <S_Si libertad > conyugal NO>

<05:CONDICIONAL:INCLUIR MAS DATOS CUANDO ES CON DENUNCIA PENAL>

<05.:> <05:SI es Denuncia Penal. INCLUIR.> Teléfono y fax del trabajo: <C_NumeroTele>

Características físicas, cicatrices o tatuajes que lo(a)s identifiquen: <C_CaracFísicas>

Otros datos que permitan su localización: <C_Notas>

Hijo/a de: <A_NomPadreDemIM> y <A_NomMadreDemIM>

<05:FIN CONDICIONAL>

Lugar para notificar: La parte demandada <A_Demandado> puede ser notificado(a) en la siguiente dirección: <A_DomHabitualAgresor>.

LUGAR, FECHA Y HORA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS:

<C_Lugarhecho>, <C_S1HoraFecha>.

RELATO DE LOS HECHOS

<06:CONDICIONAL: NARRACIÓN DE HECHOS: La primera opción, gozará de varios hechos predeterminados, toda vez que son fundamentales para el inicio del proceso:>

<06:1) Una relación de pareja (Unión de Hecho, Casado/a, Novio/a, Padre o Madre del/la obligado/a)> <07:CONDICIONAL:MODO DE CONVIVENCIA DE LA PAREJA?> <07:1) Unión hecho> Yo <A_Actor> conviví en unión de hecho por espacio de <C_VDAñosConvivencia> con <A_Demandado>; <08:CONDICIONAL:CONVIVENCIA HABITACIONAL: Seleccione la opción correspondiente.-> <08:1) Habitan el mismo domicilio> y habitamos en el mismo domicilio desde <C_Notas>.- <08:2) Se encuentran separados> y nos encontramos separados hace <C_VDAñosSeparados>.-<08:FIN CONDICIONAL> <07:2) Casados> Yo <A_Actor> tengo <C_CantidadAños> de casado/a con <A_Demandado>; <09:CONDICIONAL:CONVIVENCIA HABITACIONAL: Seleccione la opción correspondiente.-> <09:1) Habitan el mismo domicilio> y habitamos en el mismo domicilio desde <C_Notas>.- <09:2) Se encuentran separados> y nos encontramos separados hace <C_VDAñosSeparados>.- <09:FIN CONDICIONAL> <07:3) Noviazgo> Hemos

mantenido una relación de noviazgo por espacio <C_CantidadAños>; y habitamos en domicilios distintos.- <07:4) Madre / Padre del/la obligado/a>Soy <10:CONDICIONAL:RELACIÓN DE PARENTESCO DEL (LA) OBLIGADO (A) CON LA PARTE SOLICITANTE:> <10:Madre>la madre <10:Otras> <C_Notas> <10:Padre> el padre<10:FIN CONDICIONAL> de <A_Demandado> y ambos habitamos en el mismo domicilio.- <07:FIN CONDICIONAL> <A_Demandado> <11:CONDICIONAL:SELECCIONE: Si la persona presunta agresora, toma o no licor, ingiere drogas y posee o no armas de fuego> <11:1) Ninguna de las anteriores> **no toma licor, no ingiere drogas y no tiene armas de fuego. <11:2) Sí responde a todas o a varias opciones.- Inserte el párrafo específico> <12:CONDICIONAL:SELECCIONE SEGÚN SEA EL CASO:> <12:1) Si toma licor> **si toma licor,**<12:2) No toma licor> **no toma licor,** <12:3) Sí usa drogas> **si ingiere drogas,** <12:4) No usa drogas> **no ingiere drogas,** <12:5) Si posee armas> **sí tiene armas de fuego.**<13:CONDICIONAL:Si el (las) arma(s) es (son) propia(s) o de la empresa para la cual trabaja?> <13:1) Es propia, marcar y aceptar> **Es (son) propia(s).**- <13:2) Es de la empresa para la cual trabaja> **Es (son) de la empresa para la cual trabaja.**-<13:FIN CONDICIONAL> <12:6) No posee armas> **no tiene armas de fuego.** <12:6) Se utilizaron en la agresión> **Las cuales fueron utilizadas en la agresión que denunció.** <12:FIN CONDICIONAL> <11:FIN CONDICIONAL> <14:CONDICIONAL: MEDIDAS PROTECCIÓN ANTERIORES: Especifique la veces que ha venido a interponer medidas en contra de esa persona.> <14:1) Vez> **Esta es la primera vez que interpongo medidas de protección.**- <14:2) Veces> **Esta es la segunda vez que interpongo medidas de protección.**-<15:CONDICIONAL: ¿CUANDO FUE LA ÚLTIMA VEZ QUE DENUNCIÓ Y DONDE?> <15:1) Marcar y aceptar>**La última vez que interpuso medidas de protección fue <C_ProcedimientoJudicial>.**- <15:FIN CONDICIONAL> <14:3) Veces>**Esta es la tercera vez que interpongo medidas de protección.**-<16:CONDICIONAL: ¿CUANDO LA FUE ÚLTIMA VEZ QUE DENUNCIÓ Y DONDE?> <16:1) Marcar y aceptar>**La última vez que interpuso medidas de protección fue <C_ProcedimientoJudicial>.**- <16:FIN CONDICIONAL> <14:FIN CONDICIONAL> <17:CONDICIONAL: SELECCIONE SOLO EN CASO QUE LA PERSONA SOLICITANTE SEA HOMBRE; si ha sido demandado por VD, hace cuánto, cuántas veces y dónde> <17:1) Si, me han sido interpuestas medidas de protección>**Me han sido interpuestas varias veces medidas de protección, el <C_ProcedimientoJudicial>.**- <17:2) No, me han sido interpuestas medidas de protección>**No he sido intimidado por violencia doméstica.**- <17:FIN CONDICIONAL> <18:CONDICIONAL: AMENAZAS MUERTE: Si ha sido objeto de dichas amenazas, y en caso afirmativo, cuándo lo hizo.-> <18:1) Si la ha amenazado.- Marque y acepte> **<A_Demandado> me ha amenazado de muerte.- Lo ha hecho <C_Notas>.**- <18:2) No la ha amenazado.- Marque y acepte> **<A_Demandado> no me ha amenazado de muerte.**- <18:FIN CONDICIONAL> <19:CONDICIONAL:DEPENDENCIA ECONÓMICA. Pregúntele> <19:1) Si depende económicamente.- Marque y acepte> **Dependo económicamente de <A_Demandado>.**- <19:2) No dependo económicamente.- Marque y acepte> **No dependo económicamente de <A_Demandado>.**- <19:FIN CONDICIONAL> **<C_AtencionMedica>. <C_CicatrizCuerpo>.****

<C_Lesiones>. <20:CONDICIONAL:INTERVENCIÓN DE LA FUERZA PUBLICA: Selecciones la opción correspondiente:> <20:Cancelar sino no hubo intervención de la Fuerza Pública> <20:Si hubo intervención de la Fuerza Pública> **Se presentó la Fuerza Pública al lugar.** <20:FIN CONDICIONAL> **La última situación de agresión se dió <C_HechosDenunciadosVíctima>.-** <06:2) Otro tipo de relación o denuncia abierta: Digite la información de cada hecho> <C_Hechos DenunciadosVíctima>.- <06:FIN CONDICIONAL>

PRUEBAS

<21:CONDICIONAL: PRUEBA DOCUMENTAL:La persona que toma la denuncia deberá indicar:> <21:Que No se aporta prueba documental> **DOCUMENTAL: No apporto prueba documental.**<21:El detalle de la prueba documental aportada> **DOCUMENTAL: <C_Notas>.-** <21:FIN CONDICIONAL>

<22:CONDICIONAL:PRUEBA TESTIMONIAL: La persona que toma la denuncia deberá indicar que:> <22:No ofrece testigos, TOMAR EN CUENTA si en el relato de los hechos se mencionaron> **TESTIMONIAL: No ofrezco testigos.-** <22:Indicar el Nombre de los testigos y cómo localizarlos> **TESTIMONIAL: <C_Nombretestigo>.-** <22:Oportunamente ofreceré> **TESTIMONIAL: Oportunamente ofreceré.-** <22:FIN CONDICIONAL>

PETITORIA

<23:CONDICIONAL:PETICIONES DE LA SOLICITANTE: Se incluyen algunas posibilidades, y al final se añade una genérica para que sea digitada una o varias peticiones más, según se requiera.-> <23:a) Salida del Hogar, Prohibición. regresar, no acercarse, no agredir y protección Policial> Se le(s) ordene la salida inmediata de mi casa, se le(s) prohíba ingresar nuevamente, que no se me acerque(n), que no me vuelva(n) a agredir y se me brinde protección policial.- <23:b) No agredir y brindar protección policial> Que no me vuelva(n) a agredir y se me brinde protección policial. <23:c) Prohibición regresar, no acercarse, no agredir y protección policial> Que se le(s) prohíba ingresar nuevamente a mi casa, que no se me acerque(n), que no me vuelva(n) a agredir y se me brinde protección policial. <23:d) Nuevo domicilio., prohibición regresar, no acercarse, no agredir y protección policial> Se me fije un nuevo domicilio, se le(s) prohíba ingresar nuevamente a mi casa, que no se me acerque(n), que no me vuelva(n) a agredir y se me brinde protección policial. <23:e) Otras peticiones para digitar manualmente> <C_Notas>.- <23:FIN CONDICIONAL>

Es todo, a las <A_FechaEmisiones>, leído lo anterior en voz alta al (la) compareciente, manifiesta su conformidad y firma. <A_Usuario>

Denunciante/víctima: <A_Ofendidos>



PODER JUDICIAL DE COSTA RICA

Anexo 4

ENCUESTA: SATISFACCIÓN DE LA PERSONA USUARIA

La Plataforma Integral de Servicios de Atención a la Víctima de Pavas, como parte de su proceso de mejora continua, se encuentra muy interesada en conocer la opinión de las personas usuarias en relación con los servicios que se le brindan.

Llenar este cuestionario no le tomará más de 10 minutos. Muchas gracias por su colaboración y tiempo.

1. INFORMACIÓN GENERAL

PLATAFORMA INTEGRAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA.

Encuestador/a:

Fecha de aplicación: día _____ mes _____
año _____

1.1 Sexo: 1 Masculino 2 Femenino

1.4 Ocupación u Oficio:

1.5 ¿Con qué frecuencia visita este despacho?

- 1 De 1 a 4 veces por mes
2 Más de 4 veces por mes
3 Es la primera vez
4 Ocasionalmente

<p>1.2 Edad: _____ años</p> <p>1.3 Escolaridad:</p> <p>Escuela <input type="checkbox"/> - Colegio <input type="checkbox"/> - Universidad <input type="checkbox"/> - Ninguna <input type="checkbox"/></p>	<p>1.6 ¿Qué tipo de trámite se presentó usted a realizar en esta oportunidad?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	--

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA USUARIA

Las respuestas serán puntuadas en una escala de 1 a 10, donde 1 sí esta en desacuerdo o insatisfecho/a y 10 es sí esta completamente de acuerdo o satisfecho/a.

INSTALACIONES FÍSICAS

1. La rotulación externa de la PISAV le permite a las personas usuarias ubicarlo fácilmente.

DESACUERDO ↓ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ↑ DE ACUERDO

2. Las instalaciones físicas de la PISAV son de fácil acceso, de conformidad a la ley 7600 (Ley igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad). (Especifique sí se encuentra en leve desacuerdo o en desacuerdo):

_____.

DESACUERDO ↓ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ↑ DE ACUERDO

3. El área de espera y el área donde fue atendido/a, es adecuada para brindar el servicio público de calidad.

DESACUERDO ↓ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ↑ DE ACUERDO

LA ATENC

4. La persona que le atendió, se presentó y le brindó un trato cordial, amable, personal y respetuoso.

DESACUERDO ↓ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ↑ DE ACUERDO

TIEMPO DE TRAMITACIÓN

5. La persona que le atendió tenía suficiente conocimiento para realizar el trámite, por el cual usted se presentó al despacho.

DESACUERDO ↓ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ↑ DE ACUERDO

6. Considera que el tiempo de espera para ser atendido en la manifestación fue rápido.

INSATISFECHO ↓ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ↑ MUY SATISFECHO

7. Considera que ha recibido un servicio de calidad en relación al tiempo que ha durado la tramitación de su expediente.

INSATISFECHO ↓ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ↑ MUY SATISFECHO

8. La información ofrecida por la o las personas que le atendieron de manera verbal o escrita, es clara para su comprensión.

DESACUERDO ↓ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ↑ DE ACUERDO

9. La información brindada por la o las personas que le atendieron de manera verbal o escrita, fue de utilidad durante el trámite que se presentó a realizar.

DESACUERDO ↓ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ↑ DE ACUERDO

10. En términos generales el servicio público que ha recibido por parte del despacho es satisfactorio.

INSATISFECHO ↓ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ↑ MUY SATISFECHO

Finalmente, ¿tiene usted alguna sugerencia o comentario que permita mejorar el servicio que le ofrece esta Plataforma Integrada de Servicios?

Muchas Gracias!!!

Bibliografía citada:

- (AIAMP), A. I. (2008). GUÍAS DE SANTIAGO SOBRE PROTECCIÓN DE VICTIMAS Y TESTIGOS. REPÚBLICA DOMINICANA.
- (<http://www.asamblea.go.cr>). s.f
- Alpizar, Alberto y otros (Mayra Campos, Carlos María Jiménez, Fernando Cubero, Teresita Rodríguez y Milena Conejo) **“Víctima y Proceso Penal: Guía del Docente”**, Escuela Judicial Poder Judicial de Costa Rica-PNUD España, San José, Costa Rica, 1998
- Asociación de ciencias penales de Costa Rica. **“Reflexiones sobre el nuevo proceso penal”** San José, Imprenta y litografía Mundo Grafico S. A Noviembre 1996
- Barata, Alessandro: **“Infancia y Democracia”** en Antología Derechos de la Niñez y la Adolescencia, CONAMAJ, San José, Costa Rica, 2002
- Beristain Antonio: **“Nueva Criminología Desde El Derecho Penal y La Victimología”** 1994
- Beristain, Antonio: **“Homenaje a Pedro David, Política Criminal, Derechos Humanos y Sistemas Jurídicos”** en el siglo XXI, Ediciones Depalma Buenos Aires, Argentina, 2001 (Proceso Penal y Víctimas: Pasado, Presente y Futuro) p 123
- Borja Jimenez, Emiliano. Ensayos de derecho penal y política criminal. San José, C. R. Editorial Jurídica Continental 1ª ed.2001
- Bovino, Alberto: Conferencia pronunciada en el Primer Congreso de la Asociación de Ciencias Penales de Costa Rica, **“Sistemas penales y derechos humanos”**, en : Problemas Del Derecho Procesal Penal Contemporáneo San José, el 31 de mayo de 1997.
- CEJA (2004): Evaluación de la reforma procesal penal desde una perspectiva de género, Christie, Niels: **“Los conflictos como pertenencia”** en : De los Delitos y de las Víctimas, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992
- CLADEM PARAGUAY. (2009). *Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer*. Recuperado el 15 de Marzo de 2011, de http://cladem.org.py/www/index.php?option=com_content&view=article&id=87:rendicion-legislacion&catid=46:rendicion-cuentas&Itemid=104

- CONAMAJ, “**Directrices para reducir la revictimización de las personas menores de edad en procesos penales**” ,San José, 2002 aprobado por Corte Plena en sesión IXX-02 del 6 de mayo de 2002.
- Conejo, Milena: “**Cómo enfrenta el sistema de justicia penal costarricense la tutela de los derechos de las víctimas de delitos**” artículo que tomó como base el Módulo elaborado con el Programa de Cooperación PNUD- Escuela Judicial
- Coopesalud Analisis de Situacion de Salud Pavas .R.L, 2011
- Coulborn, Kathleen: Child Sexual Abuse: an interdisciplinary Manual for diagnosis, case management and treatment, Columbia University Press, U.S.A., 1988, 428p
- Creus, Carlos. Reparación del daño producido por el delito. Santa Fe, Editorial Rubinzal-Culzori 1ª ed. 1995
- Del Valle Carazo, Luis: “**La Familia como Víctima de la Muerte Violenta**” en: Memoria del I Congreso Nacional de Victimología: Las Víctimas También Tienen Derechos, San José, 2000
- DIARIO DE CADIZ. (s.f.). *Diario de Cadiz*. Recuperado el 02 de Febrero de 2011, de <http://www.diariodecadiz.es/article/opinion/71073/la/ley/contra/la/violencia/genero7nuevo/engano/psoe.html>
- Esser, Albin: “**Acerca del Renacimiento de la Víctima en el Procedimiento Penal**” en: De los Delitos y de las Víctimas, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992
- Fournier, Marco Vinicio: “**La violencia en Costa Rica: Un problema estructural**”, Revista de la Asociación Ciencias penales de Costa Rica, Año 11, No 16 Mayo 1999
- García-Pablos de Molina, Antonio: “**Criminología. Una Introducción A Sus Fundamentos Teóricos Para Juristas**”, Editorial Tirant lo Blanch, Valencia, España, 1992, p 22 y ss
- “**Global Report, International Tribunal For Children’s Rights: International Dimensions of the Sexual Exploitation of Children**”, Montreal, Canada, 200
- Harris, Jerry L.: “**Murder This Could Never Happen to Me**”, Criminal Justice Division, Austin Texas, 2001, 67p

- Hirsch, Hans Joachim: “**Derecho Penal Material y Reparación del Daño**” En: De los Delitos y de las Víctimas, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992
- Houlsman, Louk y Bernat De Celis, Jacqueline: “**Sistema penal y seguridad ciudadana: Hacia una Alternativa**” Barcelona, Editorial Ariel S. A 1984
- ILANUD. (NOV 2010). INFORME SOBRE LOS CUESTIONARIOS DE SEGUIMIENTO DE LAS GUÍAS DE SANTIAGO S.
- Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU). (2009). *Redes Nacionales*. Recuperado el 16 de Febrero de 2011, de http://www.inamu.go.cr/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=65
- Instituto Nacional de las Mujeres, México. (2010). *Instituto Nacional de las Mujeres, México*. Recuperado el 20 de Enero de 2011, de <http://www.inmujeres.gob.mx/>
- Issa El Khoury Jacob, Henry: “**Víctima y Proceso Penal Costarricense**” Costa Rica: Escuela Judicial, 2000.
- Landrove Diaz, Gerardo: “**La moderna victimología**” Valencia, Edita Tirant Lo Blanch 1998
- Larrauri, Elena: “**Criminología Crítica: Abolicionismo y Garantismo**” en Revista Poder y Control. N°3, 1987
- Larrauri, Elena: “**Victimología**” en: De los Delitos y las Víctimas, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992
- Llobet Vargas, Javier: “**Nuevo Proceso Penal y Constitución**”, 1998
- Maier, Julio : “**Derecho Procesal Penal**” T. I. Año: 1989. Vol: 1a. Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina
- Maier, Julio: “**Dogmática Penal y Víctima del Hecho Punible**”, en Teorías actuales en el Derecho Penal (Varios Autores), Editorial Ad Hoc, Buenos Aires, Argentina, 1998, p 341
- Maier, Julio: “**La víctima y el sistema penal**” en: De los Delitos y las Víctimas, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992
- Marchiori, Hilda: “**La víctima del delito**” Argentina, Marcos Lerner Editora Cordoba, 1996.

- Maza Martín, José Manuel y Otros: **“Criminología: Algunas consideraciones criminológicas, de interés judicial sobre la víctima del delito”**, Madrid : Editorial Solano e Hijos, A . G ., S, 1995
- Neuman, Elías: **“Victimología: El Rol de la Víctima en los Delitos convencionales y no convencionales”**, Primera Reimpresión, Cardenas, Editor y Distribuidor, D.F., México, 1992, p.18 y ss
- Organización Panamericana de la Salud, Oficina Sanitaria Panamericana. (2003). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington, D.C.: OPS.
- Organización Panamericana de la Salud. Programa Mujer, Salud y Desarrollo. (2000). *Ruta Crítica de las Mujeres Afectadas por la Violencia Intrafamiliar en América Latina (Estudio de caso de diez países)*. OPS: María Flores-Estrada.
- Palacio, Marisol: **“Contribuciones de la Victimología al Sistema Penal”**, Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez C. Ltda., Bogotá, Colombia, 2001,
- PNUD. (2006-2008). *América Latina Genera*. Recuperado el 20 de Enero de 2011, de Gestión del Conocimiento para la Igualdad de Género: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&view=article&id=954&Itemid=257
- **“Proyecto Alternativo Sobre Reparación Penal”**, Edition Iuscrim. Centro Interdisciplinario de estudios sobre el Desarrollo Latinoamericano. Konrad-Adenauer-Stiftung A.C., Buenos Aires, Argentina, 1992
- Ramírez Gonzalez, Rodrigo : **“La victimología: Estudio de la víctima del delito, su función en la prevención y control de la criminalidad”**, 1993.
- Reyes Calderon, Jose Adolfo y León-Dell, Rosario: **“ Victimología”** Guatemala: Impresos Caudal S. A., 1997.
- Rivera Llanos, Abelardo: **“La Víctimología: Un problema Criminológico?”**, Colombia Ediciones Jurídica Radar, 1 ed. 1997
- Rivera Meza Emiliana: **“Conclusiones de la Sección Victimización de Adultos Mayores”**, Memoria I congreso Nacional de Victimología Las Víctimas También Tienen Derechos, San José, Costa Rica, EUNED
- Rodríguez Manzanera, Luis. **“Victimología: Estudio de la víctima”** México, Editorial Porrúa S.A 2ª ed. 1989

- Roxin, Claus: **“Fines de la Pena y Reparación del Daño”**, en : De los Delitos y las Víctimas, Editorial Ad-Hoc, 1º Edición, Buenos Aires, Argentina, 1992
- Tiffer Sotomayor, Carlos: **“La posición jurídica del ofendido en el derecho procesal penal latinoamericano: Un estudio de derecho comparado”**, Revista de la Asociación ciencias penales de Costa Rica. Año 1, No 1 Diciembre 1989
- Understanding Domestic Violence: A handbook for victims and professionals, U. S. Department of Justice, Estados Unidos de América, 2001
- **“What do Victims Want?”** Office of Victims of Crime, U.S. Department of Justice, Estados Unidos de América, 2000
- Zaffaroni, Eugenio Raúl: **“Derecho penal parte general”** Buenos Aires, Editora Sociedad Anónima Edial, 2001

Zaffaroni, Eugenio Raúl: “Los Derechos Humanos y Sistemas Penales de América Latina” , informe Final, Buenos Aires, 1985

Bibliografía consultada:

- ACNUDH (1996): Report of the Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences: a framework for model legislation on domestic violence (E/CN.4/1996/53).
- CEJA (2004): Evaluación de la reforma procesal penal desde una perspectiva de género, Chile.
- CEPAL (2007): Ni una Más. El derecho a vivir una vida libre de violencia en América Latina y el Caribe. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=967
- CEPAL (2008): Panorama social 2008, Chile. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1958
- CEPAL (2009): ¡Ni una más! Del dicho al hecho: ¿Cuánto falta por recorrer?, Chile. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1944
- CICSA (2009): Caja de Herramientas: Caminando nuestros barrios, Construyendo Ciudades sin Violencia, Argentina: Red Mujer y Habitat (LAC) –CICSA, UNIFEM, AECID. [En Línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1945

- CLADEM (2007): Monitoreo sobre violencia sexual en conflicto armado en Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Perú. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1946
- FALÚ, Ana (editora) (2009): Mujeres en la ciudad. De violencias y derechos, Santiago de Chile: Red Mujer y Hábitat de América Latina, Ediciones SUR. http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1723
- GTZ (2004): Género y Seguridad Ciudadana. Módulo de capacitación regional. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=219
- ICDH (2007): Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas, Estados Unidos. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1956
- INSTRAW (2008): Seguridad para todas: La violencia contra las mujeres y el sector de seguridad. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1695
- ISIS Internacional (2006): Femicidio en América Latina. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=420
- JUBB, Nadine et al. (2003): Mujeres y servicios policiales en América Latina: un documento de referencia revisado, Canadá: CERLAC Occasional Papers. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1947
- LAGARDE, Marcela (2005): “Por la Vida y la Libertad de las Mujeres. Fin al Femicidio” en Resistencia y Alternativas de las Mujeres Frente al Modelo Globalizador. Red Nacional de Género y Economía: 114-126.
- “Let’s Talk”, Volumen 24, No. 2 marzo 1999: Restorative Justice, Towards a Satisfying Justice Canada
- MORRISON, et al (2005): Cómo abordar la violencia de género en América Latina y el Caribe: Análisis crítico de intervenciones: Banco Mundial y PATH. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=679
- NACIONES UNIDAS (1998): Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1948

- NACIONES UNIDAS (2000): Resolución 1325 sobre La Mujer, La Paz y Seguridad. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1949
- NACIONES UNIDAS (2006): Poner fin a la violencia contra las mujeres: de las palabras a los hechos. Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1950
- OPS (2004): Modelo de leyes y políticas sobre violencia intrafamiliar contra las mujeres, Washington D.C. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=545
- PNUD (2009a): Informe sobre Desarrollo Humano para América Central 2009-2010. Abrir espacios a la seguridad ciudadana y el desarrollo humano. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1951
- PNUD (2009b): Mirada regional sobre Leyes de Violencia contra las Mujeres. [En línea]: <http://www.americalatinagenera.org/main/especiales/2009/parlamentarias/documentos/violencia.pdf>
- UNIFEM (2005): Guerra no. Las mujeres en la conquista de la Paz. Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Nueva York. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=559
- VARGAS, Virginia (2007): “Espacio Público, Seguridad Ciudadana y Violencia de Género. Reflexiones a partir de un proceso de debate (2006–2007)”. Cuadernos de Diálogos. Programa Regional: Ciudades sin violencia hacia las Mujeres. Ciudades Seguras para Todos y Todas de UNIFEM. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1952

Webgrafía

- Amnistía Internacional (20/03/2010) <http://web.amnesty.org/actforwomen/index-esl>
- CEPAL (22/03/2010) <http://www.eclac.cl/cgi-bin/getprod.asp?xml=/mujer/noticias/paginas/1/27401/P27401.xml&xsl=/mujer/tpl/p18fst.xml&base=/mujer/tpl/top-bottom.xml>

- División para el Avance de las Mujeres, DAW (20/03/2010) <http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/index.htm>
- Feminista Latinoamericana y del Caribe por una vida sin violencia para las mujeres (24/03/2010) <http://www.redfem.net/>
- INSTRAW, Instituto Internacional de Investigaciones y Capacitación para la Promoción de la Mujer (21/03/2010) <http://www.un-instraw.org/es/gps/general/genero-paz-y-seguridad.html>
- INSTRAW, Instituto Internacional de Investigaciones y Capacitación para la Promoción de la Mujer (2009) (21/03/2010) <http://www.un-instraw.org/es/biblioteca/conceptual-framework/plan-operativo/view.html>
- Organización Panamericana de la Salud, OPS (24/03/2010) <http://www.paho.org/spanish/DPM/GPP/GH/LeyModelo.htm>
- PNUD, Informe sobre Desarrollo Humano para América Central 2009-2010 (22/03/2010) <http://www.idhac-abrirespaciosalaseguridad.org/informe.php>
- Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias (22/03/2010) <http://www2.ohchr.org/spanish/issues/women/rapporteur/>
- ACNUDH (1996): Report of the Special Rapporteur on violence against women, its causes and consequences: a framework for model legislation on domestic violence (E/CN.4/1996/53).
- BRIDGE (2003): Género y conflictos armados. Informe General, Londres. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=428
- CEJA (2004): Evaluación de la reforma procesal penal desde una perspectiva de género, Chile.
- CEPAL (2007): Ni una Más. El derecho a vivir una vida libre de violencia en América Latina y el Caribe. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=967
- CEPAL (2008): Panorama social 2008, Chile. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1958
- CEPAL (2009): ¡Ni una más! Del dicho al hecho: ¿Cuánto falta por recorrer?, Chile. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1944

- CICSA (2009): Caja de Herramientas: Caminando nuestros barrios, Construyendo Ciudades sin Violencia, Argentina: Red Mujer y Habitat (LAC) – CICSA, UNIFEM, AECID. [En Línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1945
- CLADEM (2007): Monitoreo sobre violencia sexual en conflicto armado en Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Perú. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1946
- FALÚ, Ana (editora) (2009): Mujeres en la ciudad. De violencias y derechos, Santiago de Chile: Red Mujer y Hábitat de América Latina, Ediciones SUR. http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1723
- GTZ (2004): Género y Seguridad Ciudadana. Módulo de capacitación regional. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=219
- ICDH (2007): Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas, Estados Unidos. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1956
- INSTRAW (2008): Seguridad para todas: La violencia contra las mujeres y el sector de seguridad. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1695
- ISIS Internacional (2006): Femicidio en América Latina. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=420
- JUBB, Nadine et al. (2003): Mujeres y servicios policiales en América Latina: un documento de referencia revisado, Canadá: CERLAC Occasional Papers. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1947
- LAGARDE, Marcela (2005): “Por la Vida y la Libertad de las Mujeres. Fin al Femicidio” en Resistencia y Alternativas de las Mujeres Frente al Modelo Globalizador. Red Nacional de Género y Economía: 114-126.
- MORRISON, et al (2005): Cómo abordar la violencia de género en América Latina y el Caribe: Análisis crítico de intervenciones: Banco Mundial y PATH. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=679

- NACIONES UNIDAS (1998): Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1948
- NACIONES UNIDAS (2000): Resolución 1325 sobre La Mujer, La Paz y Seguridad. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1949
- NACIONES UNIDAS (2006): Poner fin a la violencia contra las mujeres: de las palabras a los hechos. Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1950
- OPS (2004): Modelo de leyes y políticas sobre violencia intrafamiliar contra las mujeres, Washington D.C. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=545
- PNUD (2009a): Informe sobre Desarrollo Humano para América Central 2009-2010. Abrir espacios a la seguridad ciudadana y el desarrollo humano. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1951
- PNUD (2009b): Mirada regional sobre Leyes de Violencia contra las Mujeres. [En línea]: <http://www.americalatinagenera.org/main/especiales/2009/parlamentarias/documentos/violencia.pdf>
- UNICEF (2005): Estado Mundial de la Infancia 2005. La infancia amenazada, Estados Unidos [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1957
- UNIFEM (2005): Guerra no. Las mujeres en la conquista de la Paz. Guatemala. El Salvador, Nicaragua, Nueva York. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=559
- VARGAS, Virginia (2007): “Espacio Público, Seguridad Ciudadana y Violencia de Género. Reflexiones a partir de un proceso de debate (2006–2007)”. Cuadernos de Diálogos. Programa Regional: Ciudades sin violencia hacia las Mujeres. Ciudades Seguras para Todos y Todas de UNIFEM. [En línea]: http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&task=view&id=905&pub_id=1952
- VÁSQUEZ, Norma et alt. (1996): Mujeres Montaña. Vivencias de guerrilleras y colaboradoras del FMLN, Madrid: Editorial Horas y Horas.



B. 42070