



MINISTERIO PÚBLICO - PODER JUDICIAL



**Segundo Taller de la VII Edición del Concurso:**

**"Buenas Prácticas en las oficinas del Poder Judicial, 2019"**

**Iniciativa N° 18 "Asesorías legales telefónicas"**

**Oficina de Atención y Protección a la Víctima**

**Ministerio Público**

# Antecedentes del servicio de las asesorías Legales Telefónicas

- Diciembre 2015, dispuso implementar el servicio de Atención de Asesorías Legales telefónicas.
- Memorandos 30-OAPVD-2016 y 02-OAPVD-2017, control y registro de asesoría legales telefónicas que brindan los profesionales en derecho de la OAPVD.
- Memorando 07-OAPVD-2019. Protocolo y nuevo instrumento de registro de labor del servicio de asesorías legales telefónicas.



2017

## Memorándum 02-OAPVD-2017

**Fecha:** 20 de enero de 2017

**Para:** Profesionales en Derecho de la (OAPVD) de todo el país (incluye a quienes realizan sustituciones)

**Asunto:** Remisión de registro de asesorías legales telefónicas

**De:** Sara Arce Moya, Jefatura OAPVD

Con el fin de mejorar servicio que brinda el área legal a personas usuarias de los programas de esta oficina, se ha venido implementando la asesoría legal telefónica, por lo que se informa a los profesionales en derecho que **deben remitir el registro correspondiente a la Licda. Verónica Castro Molina con copia al correo Oficina Atención a la Víctima del Delito los primeros tres días de inicio de mes en la plantilla que se adjunta.**

### Los objetivos de la acción:

1. Mantener informada a la persona usuaria del estado del caso que dio origen a su inclusión en alguno de los programas.
2. Brindar asesoría oportuna acerca de los derechos procesales y extraprocesales que le asisten, así como evaluar dudas o consultas que se generen por la comparecencia a diligencias dentro del proceso penal.
3. Minimizar la solicitud de permisos que deban gestionar las personas usuarias en sus trabajos, para asistir al despacho judicial donde se tramita el caso, con el único fin de conocer su estado.
4. Disminuir la utilización de tiempo y gasto de dinero en pasajes para traslado de las personas destinatarias de la ley a despachos judiciales.

El presente memorando es de cumplimiento obligatorio a partir de su envío.

Agradeciendo su atención,

Sara Arce Moya  
Jefatura Oficina de Atención y Protección a  
Víctimas



### PROTOCOLO DE LA MODALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE ASESORÍAS LEGALES TELEFONICAS EN LA OAPVD

C.- Memorando 30-OAPVD-2016.



#### Memorando 30-OAPVD-2016

Oficina de Atención y Protección a Víctimas de Delito

**Para:** Abogados (as) de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito de todo el país.

**De:** Jefatura. MSc. Sara Arce Moya

**Fecha:** 14 de diciembre, 2016

**Asunto:** Asesorías Legales Telefónicas

Con el objetivo de brindar un mejor servicio a los usuarios (as) quienes son atendidos en el área legal de nuestra oficina, se solicita el envío mensual de los datos de las atenciones y/o asesorías legales telefónicas que se están brindando en los casos de PPT y AT, con la respectiva fecha y número de expediente.

El plazo para el envío de lo solicitado será los primeros tres días de inicio de mes, a los correos: Sara Arce Moya; Veronica Castro Molina; Oficina Atención a la Víctima del Delito.

El presente memorando es de cumplimiento obligatorio a partir de su envío.

Agradeciendo su atención,

MSc. Sara Arce Moya, Jefa  
Oficina de Atención y Protección Víctimas de Delito

# Cantidad de asesorías legales 2018-2019



“...La asesoría telefónica presenta beneficios diversos para las personas usuarias, pues cada una tiene justificaciones personales que le pueden complicar presentarse a recibir el servicio de asesoría en las oficinas judiciales, por lo que la utilización del medio telefónico pretende brindar facilidad a quienes tengan circunstancias adversas...”

(Informe de contraloría de Servicios C790-2018 29 de octubre de 2018)

**2018**  
**1.353**

**2019**  
**1.375**



**PROTOCOLO DE LA MODALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE ASesorías LEGALES TELEFÓNICAS EN LA OAPVD**

---

**E. Plantilla para el registro de las asesorías legales telefónicas**

OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A VÍCTIMAS  
 PLANTILLA ASESORÍAS LEGALES TELEFÓNICAS

**Mes:**

Sede de la OAPVD:

Profesional en Derecho:

Fecha (1)	No. de expediente (2)	Interviniente en el proceso penal (3)	Delito (4)	Género (5)

**Firma del profesional:**

**Observaciones:**

(1) Fecha en la que realizó la asesoría legal telefónica. Debe coincidir con la fecha de la constancia que se agrega al sistema.  
 (2) Expediente interno de la OAPVD.  
 (3) Tipo de interviniente. Si se trata de una persona víctima, testigo u otro.  
 (4) Clasificación legal del delito que corresponde a la causa penal.  
 (5) Género de la persona que recibe el servicio.



## OBJETIVO GENERAL

*Implementar esta nueva modalidad de servicio como una práctica que contribuya a que las personas usuarias de los programas se mantengan informadas sobre el desarrollo del proceso penal en el que están participando, sus derechos procesales y extraprocesales, asesorando y evacuando sus consultas de forma que se facilite su acceso al sistema judicial, minimizando la necesidad de traslado a los despachos judiciales con este fin, lo cual le genera gastos de dinero e inversión de tiempo.*

*Fuente: Protocolo de la modalidad del servicio de asesorías legales telefónicas. Febrero 2019.*





Saúl Arce Brenes

Sara Arce Moya

Oficina de Atención y Protección a la Víctima  
Ministerio Público