



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

Ministerio Público • Poder Judicial

*Protocolo de la Modalidad del
Servicio de Asesorías Legales
Telefónicas*

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

*Área Legal
Febrero 2019*



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

Decálogo del Abogado

1º Estudia. El derecho se transforma constantemente. Si no sigues sus pasos, serás cada día un poco menos abogado.

2º Piensa. El derecho se aprende estudiando, pero se ejerce pensando.

3º Trabaja. La abogacía es una ardua fatiga puesta al servicio de la justicia.

4º Lucha. Tu deber es luchar por el Derecho; pero el día que encuentres en conflicto el Derecho con la justicia, lucha por la justicia.

5º Sé leal. Leal para con tu cliente, al que no debes abandonar hasta que comprendas que no es digno de ti. Leal para con el adversario, aun cuando él sea desleal contigo. Leal para con el juez, que ignora los hechos y debe confiar en lo que tú le dices; y que, en cuanto al Derecho, alguna que otra vez, debe confiar en el que tú le invocas.

6º Tolera. Tolera la verdad ajena en la misma medida en que quieres que sea tolerada la tuya.

7º Ten paciencia. El tiempo se venga de las cosas que se hacen sin su colaboración.

8º Ten fe. Ten fe en el Derecho como el mejor instrumento para la convivencia humana; en la justicia, como destino normal del Derecho; en la paz, como substitutivo bondadoso de la justicia; y sobre todo ten fe en la libertad, sin la cual no hay Derecho, ni justicia, ni paz.

9º Olvida. La abogacía es una lucha de pasiones. Si en cada batalla fueras cargando tu alma de rencor, llegará un día en que la vida será imposible para ti. Concluido el combate, olvida tan pronto tu victoria como tu derrota.

10º Ama tu profesión. Trata de considerar la abogacía de tal manera que el día en que tu hijo te pida consejo sobre su destino, consideres un honor para ti proponerle que se haga abogado.

EDUARDO J. COUTURE (1904-1962)



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

ÍNDICE

I. Introducción.....	4
II. Objetivos.....	6
2.1. Objetivo General.....	6
2.2. Objetivos Específicos.....	6
III. Marco Jurídico.....	7
IV. Definición de términos y derechos.....	8
V. Población usuaria destinataria del servicio	11
VI. Procedimiento para brindar el servicio.....	12
VII. Estrategias y recomendaciones para fortalecer la efectividad del servicio.....	16
VIII. Bibliografía.....	18
IX. Anexos.....	19



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

I. INTRODUCCIÓN

El servicio que se brinda desde el área legal de los programas de Atención y Protección mediante la implementación de las asesorías legales telefónicas, surge como una alternativa para disminuir el ausentismo de las personas usuarias a las citas de seguimiento de esta disciplina.

Como resultados de algunos diagnósticos respecto a este tema, se identificaron como motivos de inasistencia, mayoritariamente los siguientes: problemas de salud, laborales, académicos, familiares, condiciones de discapacidad, así como situaciones de pobreza o ausencia de recursos económicos para trasladarse personalmente a las diferentes sedes de la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, en adelante OAPVD.

Otros de las razones que expresaron las personas entrevistadas se encuentran relacionados con factores que se vinculan al desgaste emocional que produce su participación en el proceso penal, las cuales se han mantenido a lo largo del tiempo.

En virtud de lo expuesto, en el mes de diciembre de 2015, la Jefatura de la OAPVD, dispuso implementar el servicio de Atención de Asesorías Legales telefónicas. Posterior a ello, se comunicaron los memorandos 30-OAPVD-2016 y 02-OAPVD-2017, relacionados con el control y registro de la cantidad de asesorías legales telefónicas que brindan los profesionales en derecho de la OAPVD.

Así mismo, con el propósito de cumplir los objetivos y metas planteadas en la Política de Igualdad y Equidad de Género (PIEG), la Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, en adelante OAPVD, coordinó con la Contraloría de Servicios, la evaluación de esta nueva modalidad de atención.



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

La Contraloría de Servicios realiza esta evaluación con fundamento en el inciso 13, del artículo 14, de la ley 9158, llamada Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, que establece como una de sus funciones lo siguiente:

"Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y apoyo técnico de las unidades administrativas."

Dentro de las oportunidades de mejora se recomendó la elaboración de un protocolo para brindar el servicio de asesorías legales telefónicas, que permita guiar el accionar de la persona profesional en derecho.

Con el fin de proponer mejoras a los servicios que brinda la OAPVD, se presenta el siguiente protocolo, que tiene como propósito brindar a las personas usuarias una asesoría oportuna sobre el proceso penal en el cual participa, informarle sobre los derechos procesales y extraprocesales que le asisten, evacuar consultas o dudas que se generen como consecuencia del proceso judicial. Además de mantenerles ubicadas e informadas con el fin de que ejerzan sus derechos mediante una participación activa dentro del proceso penal.



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

II. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer las asesorías legales telefónicas, a cargo de las personas profesionales en derecho de la OAPVD, como una práctica que contribuya a que las personas usuarias de los programas de Protección y Atención, 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.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.2.1. Mantener informada a la persona usuaria del estado del caso que originó su ingreso a alguno de los programas de la OAPVD.
- 2.2.2. Brindar asesoría oportuna acerca de los derechos procesales y extraprocesales que le asisten, así como resolver las consultas que se generen en el desarrollo del proceso penal.
- 2.2.3. Incidir en la disminución de 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.
- 2.2.4. Promover una economía en tiempo y dinero de las personas destinatarias de la Ley 8720.
- 2.2.5. Ofrecer una alternativa idónea para la asesoría legal de aquellas personas que presenten alguna discapacidad o condición que les impida acudir a los despachos judiciales,
- 2.2.6. Facilitar la participación activa de las personas usuarias en el proceso penal, por medio de una comunicación continua y efectiva.



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

III. MARCO JURÍDICO

El presente protocolo, tiene fundamento legal en los tratados internacionales ratificados por el Estado costarricense para la protección de los derechos humanos de las víctimas en procesos judiciales, de los cuales destacan los siguientes:

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Artículo 3, 9, 17, 19.
- Convención Americana Sobre Derechos Humanos, “Pacto de San José de Costa Rica, Artículo 1, 8, 13, 24.
- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, artículo 21.
- Convenio 169 de OIT Sobre Pueblos Indígenas y Tribales, Artículo 12.
- Convención para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, art. 8 inciso d)
- Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder artículos 6, inciso a y c.
- Estatuto de la Justicia y Derechos de las personas usuarias del Sistema Judicial, artículo 2, 14, 17.
- Carta Iberoamericana de los Derechos de las Víctimas.
- Guías de Santiago Sobre Protección de Víctimas y Testigos.
- Reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad.
- Constitución Política de la República de Costa Rica, Artículo 33.
- Código Procesal Penal artículo, 71.
- Ley de protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal, artículo 9, inciso a.
- Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad 7600, artículo 7 y 50.
- Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, artículo 14.



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

IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS Y DERECHOS

4.1. Abogado(a) de la OAPVD. Profesional en derecho que brinda asesoría jurídica a las víctimas y testigos que acudan a los programas de la Oficina de Atención y Protección de Víctimas del Delito, gestionando oportunamente las medidas de protección y atención necesarias, tendientes a salvaguardar la integridad física y mental de las personas que tienen participación en un proceso penal.¹

4.2. Derecho a la información: La víctima debe ser informada de manera comprensible sobre sus derechos y de las actividades que debe realizar para ejercerlos a lo largo del proceso judicial, de modo que cuente con la información necesaria para la toma de las decisiones garantizando el efectivo acceso a la justicia.²

4.3. Derecho de información y derecho a entender y ser entendida: Se debe garantizar que las víctimas reciban información suficiente, en términos sencillos y comprensibles, para que puedan ejercer durante el proceso, de manera efectiva, todos sus derechos y tomar decisiones informadas. Para estos efectos, deberán ser consideradas las necesidades específicas de las diferentes víctimas tomando en consideración situaciones tales como el grado de alfabetización, limitaciones visuales, limitaciones auditivas, necesidad de traductores en lenguaje de señas, traducción a idiomas indígenas autóctonas, traducción a lenguaje extranjero y comunicación de la información acorde con la edad, el nivel de madurez y situación emocional.³

¹ Perfil Competencial del puesto de Abogado(a) de atención y protección a víctima del delito, según el "Manual de los perfiles competenciales". Dirección de Gestión Humana. Poder Judicial, enero 2018.

² Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas, Cumbre Judicial Iberoamericana, Argentina 2012

³ Ibidem.



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

4.4. Discapacidad: concepto que evoluciona y resulta de la interacción entre las personas con discapacidad y las barreras debidas a la actitud y el entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas. ⁴ La citada ley también define, el término de personas con discapacidad, como 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.

4.5. Igualdad de oportunidades: Principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de iguales oportunidades, de acceso y participación en idénticas circunstancias. ⁵

4.6. 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.⁶

4.7. Seguimiento: Debe existir y propiciarse una continua comunicación de las víctimas y demás intervinientes del proceso penal con quienes brindan los servicios de asistencia y protección, con la finalidad de empoderarlas para enfrentar el proceso judicial. Esto, sin perjuicio de las obligaciones que la legislación interna establezca a los distintos operadores de justicia. ⁷

⁴ Ley 9379. Ley para la promoción de la autonomía personal de las personas con discapacidad, publicada en el Alcance 153 a La Gaceta N° 166 de 30 de agosto de 2016.

⁵ Ley 7600. Ley de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, publicada en La Gaceta N° 102 de 29 de mayo de 1996.

⁶ Protocolo de Atención a Víctimas Mayores y Menores de Edad de Delitos Sexuales y Explotación Sexual Comercial cometidos por Personas Mayores de Edad, 2008.

⁷ Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas, Cumbre Judicial Iberoamericana, Argentina 2012.



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

Por la dinámica del trabajo que realiza la O.A.P.V.D., el servicio público que se brinda a las personas destinatarias de la ley posee un enfoque interdisciplinario que integran las disciplinas de derecho, psicología, criminología, trabajo social o sociología. (Artículo 6, Ley 8720, párrafo segundo).

4.8. Víctima de Delito: Se entenderá por víctima, además de lo establecido en el artículo 70, del Código Procesal Penal de Costa Rica a: *"...Persona a la que se le reconoce, desde el inicio de un proceso penal y hasta su finalización, el pleno respeto de los derechos a recibir un trato digno y respetuoso por parte de un órgano judicial, el sufragio de los gastos de traslado al lugar donde la autoridad competente designa, a la protección de la integridad física y moral, inclusive de su familia, a ser informado sobre los resultados del acto procesal en el que ha participado y, cuando se trata de una persona de avanzada edad, mujer embarazada o enfermo grave, a cumplir el acto procesal en el lugar de residencia".*⁸

Asimismo, se ha denominado víctima a:

*"... las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder."*⁹

4.9. Testigo: Es aquél que, sin ser imputado, expresa el conocimiento que tiene con respecto a los hechos sobre los que gira el proceso, conocimiento adquirido por cualquiera de sus sentidos.¹⁰

⁸ Diccionario Jurídico, Consultor Magno. Mabel Goldstein. Círculo Latino Austral, 1ra. Edición, Buenos Aires, Argentina, pág. 583.

⁹ Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de Poder, 1985.

¹⁰ Proceso Penal Comentado (Código Procesal Penal Comentado). Javier Llobet Rodríguez. Editorial Jurídica Continental, 6ta. Edición. San José, Costa Rica. 2017. Pág. 349.



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

4.10. Otros intervinientes en el Proceso Penal: Se refiere a otras personas que tienen participación en el proceso penal, tales como: jueces, fiscales, personas defensoras públicas, profesionales en derecho particulares, personal de investigación y peritos.

V. POBLACION USUARIA DESTINARIA DEL SERVICIO

5.1. El profesional en derecho en la primera intervención legal le explicará a la persona usuaria, en forma amplia y sencilla, el proceso penal, las etapas que lo conforman y sus derechos como víctima. En este último caso, sin perjuicio de la labor que le compete al abogado o abogada, la persona “dueña” del expediente en el Programa de Protección o quien realice la entrevista inicial en el Programa de Atención, podrá explicarle sus derechos en dicho proceso, puesto que, uno de los objetivos en este primer acercamiento es que se valore si la persona que recibirá el servicio se encuentra preparada o no, para asistir a las diligencias.

5.2. Realizado el abordaje anterior, deberá explicarle la dinámica de las citas de seguimiento en el área legal y procederá a ofrecerle el servicio de las asesorías legales telefónicas. En este caso, es necesario que la persona entienda que la oficina ofrece dos modalidades de asesoría legal, una presencial y la otra telefónica.

5.3. Corresponde al abogado o abogada valorar, sí es necesario que la asesoría sea mixta (presencial y telefónica), en aquellos casos en los que se determine que este servicio no es el más idóneo, por ejemplo, procesos penales de naturaleza compleja, donde las dudas o consultas sean más técnicas o detalladas.



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

5.4. Solicitar a la persona usuaria el número o números de teléfono al cual desea se le brinde la asesoría legal, así como la hora y fecha más conveniente para efectuarla. De igual forma, un correo electrónico en caso de que la comunicación telefónica resulte negativa, con el propósito de ubicar a la persona por ese medio.

5.5. Se deberá comunicar a la persona usuaria que, en caso de cambiar de números de contacto, debe comunicarlo a la persona profesional en derecho que da seguimiento a su caso, de manera oportuna. Se trata de un tema importante, por eso es necesario que en la entrevista inicial la víctima brinde otros números de teléfono de personas de confianza, porque es usual que cambien el número de teléfono y no lo informen.

VI. PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR EL SERVICIO

6.1. Corresponderá a la persona profesional en derecho efectuar una revisión del expediente, con el fin de determinar las diligencias que se han realizado y aquellas que se encuentran pendientes. Con esta revisión, se pretende que el abogado o abogada conozca el expediente e implemente un plan de asesoría legal conforme a las incidencias que constan en el expediente y la causa penal que origina su ingreso alguno de los programas de la oficina.

6.1. La persona profesional en derecho realizará las llamadas telefónicas al número indicado o números aportados por la persona usuaria, quien se identificará con su nombre y apellidos cuando logre comunicarse con ésta, razón por la cual se recomienda que esta acción no se realice antes, con el fin de resguardar la confidencialidad del servicio. Acto seguido, procederá a brindarle información relacionada con la causa penal en la que figura como parte.



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

En caso de no atender la llamada (no contesta, teléfono apagado), realizará uno o dos intentos en horas distintas, o comunicarse a los otros números aportados incluidos los de la persona de confianza.

6.2. De previo a brindarle información del proceso penal, deberá consultarle a la víctima sobre su situación actual como consecuencia de los hechos denunciados. Esto es, explorar sobre nuevas situaciones o amenazas que sea necesario exponer, relacionada con la persona imputada o sus familiares. En caso de referir una nueva situación de riesgo o amenaza, deberá programar una cita para la revaloración del caso, si este se encuentra en el programa de protección, o efectuar el traslado al citado programa para su valoración; si desde atención se identifica algún factor de riesgo que deba analizarse.

6.3. Una vez descartada cualquier situación de riesgo, o en aquellos casos en que la persona no desea ser revalorada o valorada, según sea el caso, se realizará la constancia respectiva y seguidamente informará en términos amplios, sencillos y conforme a su participación en el proceso, (sea ofendido directo, víctima o testigo), el estado de la causa penal, la etapa procesal en que se encuentra, las últimas diligencias realizadas y las pendientes si es de conocimiento dicha información, el nombre del fiscal o fiscalía a cargo y el despacho donde se encuentra el expediente.

También deberá realizar un breve relato de sus derechos como víctima si ostenta esa condición en el proceso. (Ver anexo A, mediante el cual se detallan cada una de las etapas de proceso ordinario, así como los diferentes procesos especiales, entre otros).

6.4. Consultar a quien recibe este servicio si ha comprendido la información suministrada y brindar un espacio para que realice consultas, aclarar dudas y de ser necesario explicar nuevamente el estado del expediente. Se sugiere que dentro de esta dinámica se recurra a la utilización de técnicas de escucha, como el parafraseo y el resumen.



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

6.5. Informar y asesorar sobre los derechos procesales y extraprocesales que le asisten como víctima, así como ofrecer el acompañamiento a las diligencias judiciales a las que deba asistir en caso de ser necesario.

6.6. Si el profesional en derecho tiene acceso a una resolución de interés, consultará a la persona usuaria si cuenta con un correo electrónico donde se le pueda enviar la misma. Si su respuesta es negativa, se recomienda brindarle una explicación del efecto jurídico que posee esta en lenguaje sencillo y comprensible.

6.7. Se recordará la importancia de informar el cambio de número telefónico, así como la conveniencia de llamarle un día u hora en específico.

6.8. Se le ofrecerán al menos dos medios de contacto de la oficina, donde poder ubicar al profesional, ya sea para evacuar alguna duda que surja con posterioridad o bien coordinar una cita en caso de requerirlo. De la misma manera, ofrecer dirección de correo electrónico de la persona profesional y de la Oficina.

6.9. Ofrecer a la persona usuaria el efectuar coordinaciones con la Fiscalía, juzgados o profesionales encargados del asunto, si requiere de traslados, acompañamientos u otro tipo de diligencias.

6.10. En casos en los que las personas usuarias sean parte de otros procesos, por ejemplo, Pensiones alimentarias, Violencia doméstica, Familia, pensiones por invalidez y procesos civiles, es deber del profesional, orientar respecto de los lugares de atención y representación, tales como, los consultorios jurídicos, defensorías sociales, casas de justicia, delegaciones u oficinas municipales de la mujer, entre otras. De estimarse necesario, también se procederá a realizar una referencia para que sea atendido o atendida.



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

6.11. Coordinar acompañamientos a diferentes diligencias judiciales y, en caso de requerir una nueva explicación más amplia sobre la dinámica de la diligencia, programar una cita previa o solicitarle a la persona usuaria, se presente una media hora antes de la diligencia.

6.12. Indicar a la persona sobre la posibilidad de ser llamada, ya sea por personal de la OAPVD, Contraloría de Servicios u otras instancias judiciales, para valorar la calidad del servicio brindado por el profesional.

6.13. Consignar en la plantilla de seguimiento todos los detalles de la llamada realizada, observaciones, comentarios, recomendaciones y acuerdos.

6.14. Si la comunicación telefónica resulta infructuosa (no contesta, número incorrecto, teléfono apagado, no devuelve llamada, no se localiza la persona de confianza, entre otros motivos), a pesar haberse realizado varios intentos; en forma inmediata confeccionará una constancia la que deberá agregar al expediente digital.

De presentarse esta situación, se aplicará el procedimiento ordinario que consiste en la programación de citas presenciales y se procederá a valorar si la conveniencia de continuar recurriendo a esta modalidad de asesoría legal telefónica.

En caso de no contestar las llamadas, no presentarse a citas sin justificación, o que la persona no sea ubicada, se debe valorar el cierre según el motivo aplicable.



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

VII. ESTRATEGIAS Y RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA EECTIVIDAD DEL SERVICIO

La cortesía y el respeto resultan importantes al momento de realizar un contacto telefónico con las personas usuarias de nuestros servicios, modere su tono de voz, use lenguaje claro, sencillo y comprensible, brinde siempre la oportunidad de que su interlocutor pueda expresar con tranquilidad sus dudas y consultas, no regañe, más bien oriente y genere confianza.

Además de la recomendación general que antecede, es preciso tomar en consideración otras no menos importantes, que aseguren un servicio efectivo para esta modalidad de asesoría legal, como las que se describen de seguido.

7.1. Mantener actualizado el estado de la causa penal mediante la cual la persona usuaria figura como ofendida/víctima o testigo, así como cualquier otra circunstancia en el proceso penal que puede ser de su interés, previo a realizar la llamada telefónica. De manera que la información suministrada sea la más actualizada y clara posible, así como, verificar si hay fecha para alguna diligencia, una presentación a despacho, entre otras diligencias.

7.2. Valorar la capacidad de comprensión de quien recibe el servicio cuando se realiza la asesoría telefónica, ya que sí el contenido de la información brindada no le es clara, se deberá programar cita presencial. Adicionalmente, se deberá reforzar el conocimiento de sus derechos procesales y extraprocesales, recurriendo a la aplicación de técnicas para una escucha activa, como lo es el parafraseo y el resumen.

7.3. En caso de no tener resultados positivos con la llamada telefónica, se recomienda realizar intentos en horas distintas cuando sea posible, a fin de contactar a la persona usuaria y evitar que transcurran varios días sin su localización.



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

De no ubicarse en el medio aportado, valorar otra estrategia como enviar un mensaje de texto, una citación o realizar una visita domiciliar, sin que ello implique exponer a la persona que recibe el servicio a una situación de riesgo o al profesional que tramita el caso. Además, comunicar a la autoridad requirente que la persona no fue ubicada de previo a tomar una decisión de cerrar o excluir el expediente.

7.4. En complemento a lo anterior, es deber del profesional verificar con el personal de investigación a cargo del caso, algún otro contacto, debido a que algunas víctimas o testigos mantienen comunicación con éstos, siendo importante descartar su ubicación con el investigador o investigadora.

7.5. Cuando las llamadas se realicen a teléfonos móviles o a zonas rurales de poca cobertura, es recomendable consultar la posibilidad de realizar la asesoría a un teléfono cercano, teléfono fijo o público, de lo contrario programar citas presenciales.

7.6. Coordinar el traslado de las personas usuarias a citas o a diligencias judiciales cuando se encuentren en una condición de discapacidad física, así como las coordinaciones de aquellas que no cuenten con recursos económicos para el traslado o alimentación (Valorar solicitar una ayuda económica). Asimismo, se requiere valorar aquellos casos que se encuentre en una situación de riesgo, cuando alguna diligencia judicial deba realizarse en la zona de riesgo.

7.7. Desde la primera comunicación se deberá informar a las personas usuarias que, dentro de la jornada laboral del Poder Judicial, es posible que la llamada de la OAPVD proceda de números privados, por lo que se le insta a mantenerse expectante con el propósito de lograr una adecuada comunicación.



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

7.8. Recordar a las personas usuarias sus deberes como víctima dentro del proceso penal mantenerse localizable, informar sobre cualquier cambio de domicilio o de número (s) de teléfonos, entre otros.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Diccionario Jurídico, Magno Consultor Magno. Mabel Goldstein. Círculo Latino Austral, 1ra. Edición, Buenos Aires, Argentina, 2008.
- Constitución Política de la República de Costa Rica, Investigaciones Jurídicas S.A., San José Costa Rica, 2000.
- Código Procesal Penal, Investigaciones Jurídicas S.A., San José Costa Rica, 2013.
- Convención Americana de Derechos Humanos, Declaración Universal de Derechos Humanos, Investigaciones Jurídicas S.A., San José Costa Rica, 2001.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Investigaciones Jurídicas S.A., San José Costa Rica, 1997.
- La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convenio 169 de OIT Sobre Pueblos Indígenas y Tribales.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).
- Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder.
- Estatuto de la Justicia y Derechos de las personas usuarias del Sistema Judicial.
- Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas, Argentina 2012.
- Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal, Investigaciones Jurídicas S.A., San José Costa Rica, 2009.
- Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad 7600, de la República de Costa Rica.



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

- Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, de la República de Costa Rica.
- Comisión de Acceso a la Justicia, Política de Igualdad, para personas con discapacidad en el Poder Judicial, Costa Rica.

IX. ANEXOS

En este apartado se expone un marco referencial básico de las etapas del proceso penal que puede orientar la labor de la persona profesional en derecho que brinda la asesoría.

A.- Temas:

1. Etapa Preparatoria en proceso ordinario:

1. Recolección de elementos de prueba que permitan fundar la acusación del fiscal (a). (Art. 274, relacionado con el art- 63 y 6 del Código Procesal Penal).
2. Realización de anticipos jurisdiccionales de prueba, resolver excepciones y solicitudes propias de esta etapa (reconocimientos, allanamientos, medidas cautelares, etc.), otorgar autorizaciones y controlar en cumplimiento de los principios y garantías establecidos en la Constitución Política, Derecho Internacional y Comunitario Vigentes en Costa Rica y el Código Procesal Penal. (Art. 277 y 293 del C.P.P.)
3. Toma de la denuncia, forma y contenido (art. 278 a 280, C.P.P.)
4. Intervención de la Policía Judicial y Administrativa, función y atribuciones propias de esta etapa. (Art. 283 a 288 C.P.P.).
5. Actuación del Ministerio Público:
 - a.- Persecución penal



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

- b.- Facultades para practicar diligencias y actuaciones, solicitar información, en aquellos casos que no requieran autorización jurisdiccional; disponer medidas razonables y necesarias, así como realizar diligencias que permitan asegurar elementos de prueba. (Art. 289 a 296, relacionados con los artículos 226 y 227 del C.P.P.)
 - c.- Valoración inicial para determinar si continúa con la investigación o solicitar lo siguiente. (Art. 297 del C.P.P.):
 - 1.- Desestimación de la denuncia, querrela o actuaciones policiales (Art. 282 del C.P.P.).
 - 2.- Solicitar el Sobreseimiento definitivo/provisional (Art. 311 y 314 del C.P.P.)
 - 3.- Incompetencia por razón de la materia o el territorio (Art. 45 a 54 del C.P.P.).
 - 4.- La aplicación de un criterio de oportunidad (Art. 23 y 24 del C.P.P.)
 - 5.- Suspensión del proceso a prueba (Art. 25 del C.P.P.).
 - 6.- Aplicación del procedimiento abreviado (Art. 373 y 374 del C.P.P.).
 - 7.- La conciliación (Art. 36 del C.P.P.).
 - 8.- Cualquier otra medida tendente a finalizar el proceso.
 - d.- Archivo fiscal (Art. 298 del C.P.P.).
6. Actos conclusivos:
- 1. Podrá solicitar lo dispuesto en el artículo 297 del C.P.P.
 - 2. Poner en conocimiento de la víctima, solicitud b y d, establecidas en el artículo 297 del C.P.P., para que manifieste si desea constituirse como querellante. (Art. 300 del C.P.P.), así como lo dispuesto en el artículo 71, punto 1, inciso e, 307 y 308, del mismo cuerpo legal.
 - 3. Acusación y solicitud de apertura a juicio (Art. 303 a 306 del C.P.P.).

2.- Etapa Intermedia:

Le corresponderá al Juez penal lo siguiente:

- 7. Resolver requerimientos o solicitudes diversos a la acusación o a la querrela, sin sustanciación, salvo disposición en contrario.
- 8. Sobreseimientos definitivos y/o Provisionales.



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

9. Realizar examen de la pieza acusatoria y de la querrela, convocatoria a audiencia preliminar, donde se notificará a las partes y se pondrá a su disposición las actuaciones y evidencia reunidas en la investigación para que puedan examinarlas en el plazo 5 días, así como ejercer lo dispuesto en el artículo 317 del C.P.P.
10. Desarrollo y dirección de la audiencia preliminar, participación de las partes, derechos de las víctimas (Art. 318 del C.P.P.).
11. Dictar resolución según corresponda, apertura a juicio, desestimar la causa, dictar sobreseimiento definitivo, aplicar un criterio de oportunidad, procedimiento abreviado, suspensión del proceso a prueba, autorizar la aplicación de las reglas para asuntos de tramitación compleja, resolver excepciones planteadas, etc. (Art. 319 a 323 del C.P.P.).
- 12.

3.- Etapa de Juicio:

- d) Preparación del Juicio. (Art. 324 del C.P.P.).
- e) Principios procesales (Art. 326 a 334 del C.P.P.)
- f) Dirección y dinámica del debate. (Art. 335 a 359 del C.P.P.).
- g) Recepción de la Prueba testimonial (Art. 351 del C.P.P.)
 - a.- Juramentación y prevenciones legales
 - b.- Interrogatorio
- h) Incorporación de la prueba documental (Art. 354 del C.P.P.)
- i) Alegatos finales/ Conclusiones (Art. 356 y 357 del C.P.P.)
- j) Clausura del debate (Art. 358 del C.P.P.)
- k) Deliberación y sentencia (Art. 360 a 368 del C.P.P.)

4.- Fase recursiva:

- a) Reglas generales (Art. 437 a 447 del C.P.P.)
- b) Recurso de revocatoria y apelación (Art. 449 a 457 del C.P.P.)



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

- c) Recurso de Apelación de la Sentencia Penal (Art. 458 a 466 del C.P.P.).
- d) Recurso de Casación (Art. 467 a 475 del C.P.P.)

5.- Fase de ejecución Penal: (Art. 476 a 487 del C.P.P.)

6.- Fase de ejecución Civil: (Art. 488 a 492 del C.P.P.)

7.- Procedimientos Especiales:

- 1) Procedimiento abreviado.
- 2) Procedimiento de asuntos de tramitación compleja.
- 3) Procedimiento por delitos de acción privada.
- 4) Procedimiento para la aplicación de medidas de seguridad.
- 5) Procedimiento para Juzgar a los miembros de los supremos poderes.
- 6) Procedimiento para juzgar las contravenciones.
- 7) Procedimiento para la revisión de la sentencia.
- 8) Procedimiento Expedito de Flagrancia.
- 9) Procedimiento en casos de la Ley de Justicia Penal Juvenil.



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

B) Plantilla actual para la asesoría legal telefónica ambos programas de la OAPVD.

SEGUIMIENTO Y ASESORÍA LEGAL

Número Expediente OAPVD: <A_NUE>.

Número de Causa Penal: <A_DescCarpeta>

Delito: <delito>.

Nombre del (la) Abogado(a): <A_NombJuez>

Fecha: <A_FechaOficio>

Hora: <C_Hora>

Tipo de seguimiento:

<01:CONDICIONAL:ASUNTO DEL SEGUIMIENTO> <01:Seguimiento Legal> **(X) Seguimiento legal;** (*vía telefónica, correo electrónico, revisión de expediente penal, consulta en el sistema*) <01:CONDICIONAL:ASUNTO DEL SEGUIMIENTO> <01:Asesoría Legal> **(X) Asesoría Legal** (*telefónica, presencial*), <01:CONDICIONAL:ASUNTO DEL SEGUIMIENTO> <01:Seguimiento y Asesoría Legal> **(X) Seguimiento y Asesoría Legal** (*telefónica, presencial*)

- **Detalles del seguimiento legal que se realiza:** *(la persona profesional en Derecho deberá consultar: ¿Dónde se está tramitando la sumaria?, nombre y puesto de la persona que brinda la información, ¿quién es la persona investigadora o fiscal a cargo del caso?, ¿quién es la persona técnica judicial que apoya al encargado del caso?, principales diligencias realizadas y pendientes, fecha de la indagatoria, existencia de medidas cautelares, informe policial, requerimientos fiscales, fecha de la resolución o sentencia, señalamiento de audiencia preliminar, anticipo jurisdiccional de prueba, juicio, entre otras*



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

diligencias judiciales, seguimiento a la interposición de recursos, si la persona usuaria se constituyó en querellante o actor civil) <C_Notas>:

- **Asesoría legal:** *(La persona profesional en Derecho brindará información jurídica y asesoramiento a la persona usuaria, según los datos recabados en el seguimiento legal, además de sus derechos en el proceso penal y cualquier otra información en aras de facilitarle las herramientas requeridas para garantizar su permanencia y participación dentro del mismo. Si la asesoría legal se realiza en forma presencial, se deberá recabar la firma de la persona usuaria).*

<02:CONDICIONA: FIRMA: Seleccione incluir el detalle de la firma si el documento no es firmado de forma electrónica o digital.> <02:Firma electrónica o digital> <02:Incluir detalle de la firma>

<S_GradoAcadémico> <A_NombJuez>. <S_CargoOAPVD>.

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, Sede <S_CircuitoJudicial>.

<02:FIN CONDICIONAL>

<A_Usuario>



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



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

D.- Memorando 02-OAPVD-2017.

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 el 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 evacuar 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

