



**PROPUESTA DE PLAN CONTIGENCIA PARA
GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE LA OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA
VÍCTIMA MINISTERIO PÚBLICO EN CASOS DE
EMERGENCIA**





Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

TABLA DE CONTENIDOS

Introducción	1
Presentación	2
Capítulo I. Generalidades	2
A. Antecedentes	2
B. Objetivo General	5
C. Objetivos Específicos	5
Capítulo II. Plan de Contingencia	5
A. Plan de Contingencia según escenarios definidos	6
B. Acciones contingentes ante un incremento en la solicitud de servicios de la OAPVD	12
C. Circunstancias excepcionales en la atención de casos en horario de disponibilidad	25



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

Introducción

Según la Real Academia Española la palabra contingencia proviene del latín contingentia dentro de los significados se enumeran: 1. Posibilidad de que algo suceda o no suceda. 2. Cosa que puede suceder o no suceder. 3. Riesgo.

En la Oficina de Atención y Protección a la Víctima, del Ministerio Público se brindan servicios públicos, definidos como "...un servicio que por su importancia para el desarrollo sostenible del país es calificado como tal por la Asamblea Legislativa, con el fin de sujetarlo a las regulaciones de esta ley." según (Diccionario de Términos Regulatorios utilizados en Costa Rica. Aresp) . Tomando en cuenta también lo descrito en el numeral 4 de la Ley General de la Administración Pública, que claramente dispone que "La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios o beneficiarios". La continuidad supone que la prestación de los servicios no se debe interrumpir. Mientras que regularidad significa que el servicio público debe realizarse con sujeción a ciertas reglas, normas o condiciones preestablecidas. Reiterando el compromiso del mandato legal establecido en la Ley 8720; Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal, consientes de que el servicio brindado es exclusivo de la función pública, que las personas usuarias internas y externas no podrán obtener en otra instancia, se propone en este documento soluciones a varias circunstancias que pueden amenazar con la prestación de una respuesta oportuna ante la solicitud de un servicio.

MSc. Sara Arce Moya.

Jefatura.



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

Presentación

El Plan de Contingencia es un proceso en el que se establecerán los procedimientos específicos de coordinación, alerta, movilización y respuesta ante la ocurrencia o inminencia de un evento particular para el cual se tiene escenarios definidos.

Lo expuesto conlleva a la Oficina de Atención a la Víctima (en adelante OAPVD) a la construcción del siguiente documento en el que se pretende analizar integralmente los eventuales riesgos para dar respuesta eficazmente a las posibles situaciones de emergencia.

Capítulo I: Generalidades

a) Antecedentes

La OAPVD es un ente que se encuentra adscrita al Ministerio Público y éste a su vez al Poder Judicial; brinda un servicio público en el que garantiza los derechos y participación de las personas víctimas de un delito en el proceso penal; labor que realiza mediante una intervención interdisciplinaria que comprende las áreas de asistencia legal, trabajo social, criminología y psicología.

Su misión se ha definido de acuerdo al Plan Estratégico del Programa 950 de Atención y Protección de Víctimas y Testigos 2016-2018 como: - *“Brindar a las víctimas, testigos y otras personas intervinientes en el proceso penal, un servicio de atención y protección que garantice sus derechos por medio de un abordaje interdisciplinario y recurso humano comprometido”*. Asimismo, la visión se ha determinado como: - *“Ser el servicio de Atención y Protección de Víctimas y Testigos, reconocido a nivel nacional, que brinda protección, orientación, asesoramiento, y acompañamiento a las personas usuarias en los procesos penales; con el apoyo de recursos tecnológicos idóneos, infraestructura accesible, recurso*



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

humanos caracterizado por los valores compartidos, apoyados en alianzas estratégicas”.

Los servicios de la OAPVD se brindan en 21 sedes a nivel nacional, oficinas destacadas en: Primer Circuito Judicial de San José, B° Francisco Peralta, Segundo Circuito Judicial de San José, PISAV-Pavas, Heredia, PISAV-San Joaquín, Ciudad Judicial, Alajuela, San Ramón, Sarapiquí, Cartago, PISAV-La Unión, Guápiles, PISAV-Siquirres, Limón, Puntarenas, Corredores, Santa Cruz, Liberia, San Carlos y Pérez Zeledón.

La población a quien va dirigida los servicios de la OAPVD se detalle como personas mayores de edad, nacionales y extranjeros víctimas de delitos penales, a quienes se les ofrece el Programa de Atención o Programa de Protección según corresponda.

Además, dentro de las labores de atención a la población señalada, la OAPVD coordina de manera articulada con otras oficinas del Poder Judicial y a nivel interinstitucional.

La OAPVD desde sus inicios en el año 2000 ha mostrado un aumento anual en su ingreso de casos, sin embargo a partir del año 2009 se refleja un marcado crecimiento, esto ante a la promulgación de la ley N° 8720, “Ley de Protección a Víctimas, Testigos y demás Sujetos Intervinientes en el Proceso Penal” y con ésta la incorporación del Programa de Protección, el cual incluye a personas en condición de riesgo o amenaza debido a su participación o conocimiento en un delito penal. Asimismo según el cuadro adjunto, en los últimos 5 años el ingreso de la Oficina fue de 99.731 casos, lo que implica un 70% de crecimiento a lo largo de dicho período.

Cuadro N° 1



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

Histórico de casos ingresados por año

Año	Cantidad de Ingreso	Porcentaje de Aumento
2013	14.389	14%
2014	14.713	15%
2015	18.135	18%
2016	25.938	26%
2017	26.556	27%

Fuente: Datos estadísticos OAPVD 2017

Lo anterior, justifica la necesidad de establecer un Plan de Contingencia que oriente las actividades a realizar por parte de los miembros de la OAPVD ante los diferentes eventos que puedan causar una emergencia que obstaculice la prestación o continuidad de los servicios, dentro de éstas situaciones se encuentran según su origen:

- a) Naturales (originados por la naturaleza): Sismos e inundaciones.
- b) Físicos (ocasionados por las condiciones de infraestructura, representan riesgos para la salud): infraestructura en mal estado.
- c) Antrópicos (producidos por el ser humano): Incendios, fallas eléctricas, ausencia del sistema virtual, ingreso masivo de casos, entre otros.

De los eventos mencionados, se dará énfasis a la demanda masiva de la solicitud de los servicios de la OAPVD, en razón de ser ésta una situación de emergencia destacada como objetivo a abordar en el Plan Estratégico del Programa 950 de Atención y Protección de Víctimas y Testigos 2016-2018 y en asocio a las cifras estadísticas señaladas que evidencian un constante aumento en el ingreso de casos; lo cual impacta en los servicios de la OAPVD haciendo que éstos sean cada vez más necesitados por la población costarricense; esto implica que la Oficina



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

debe contar con estrategias de afrontamiento para una adecuada y eficaz atención a las personas usuarias.

b) Objetivo General

Determinar las acciones contingentes que contribuyan a enfrentar situaciones de emergencia en la Oficina de Atención y Protección a la Víctima.

c) Objetivos Específicos

1. Definir los escenarios de emergencia prioritarios en la OAPVD.
2. Describir las acciones contingentes, personas responsables, recursos materiales y humanos disponibles ante escenarios específicos de emergencia de la OAPVD.
3. Prevenir, controlar, proteger y evacuar a las personas usuarias de la OAPVD ante eventos de emergencia mediante un plan de acciones contingentes articuladas y aplicadas integralmente.
4. Describir las pautas a seguir ante una demanda masiva de los servicios de la OAPVD.

Capítulo II: Plan de Contingencia

Escenario	Acciones de Contingencia	Responsables	Recursos Materiales y Humanos disponibles
<p><u>1.-Sismo</u></p>	<p>a) Como prevención se deberá determinar la ubicación de los sitios más seguros de la Oficina para utilizarlos como espacios de protección durante el sismo, así como las salidas de emergencias disponibles.</p> <p>b) Informar a todas las personas de la Oficina acerca del plan de evacuación, así como quienes son las personas brigadistas que brindarán orientación y contención en caso de un sismo.</p> <p>c) Señalizar mediante rótulos con imágenes las salidas de emergencia y plan de evacuación para que sea</p>	<p>Comité de Emergencias de la OAPVD.</p> <p>Comisión de Emergencias Institucional.</p>	<p>Rótulos de señalización para la evacuación y espacios seguros.</p> <p>Personas funcionarias representantes del Comité de Emergencia de la OAPVD.</p> <p>Persona funcionaria e integrante de la Comisión de Emergencias del Poder Judicial que sea de enlace con la OAPVD.</p>

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>de conocimiento de las personas usuarias.</p> <p>d) Contar con una lista del personal de la OAPVD especializado en atención en crisis durante desastres que se integren a los profesionales disponibles.</p> <p>e) Definir capacidad instalada de infraestructura física en la OAPVD idónea para seguir prestando el servicio, así como otros lugares externos y cercanos adecuados para la atención de casos.</p> <p>f) Participar en los simulacros del plan de evacuación que institucionalmente se programen.</p> <p>g) Aplicar los procedimientos establecidos por las comisiones de emergencias para realizar una evacuación segura y ordenada posterior a la ocurrencia del sismo.</p> <p>h) Cuando el sismo no sea de una magnitud mayor en el</p>		
--	---	--	--

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>espacio asignado por la brigada como “punto de reunión”, se informará a las personas usuarias del tiempo estimado de espera para regresar nuevamente a las instalaciones de la Oficina o bien el procedimiento para dar continuidad al servicio.</p> <p>i) Si el evento es declarado como emergencia nacional se deberá aplicar estrategias de intervención como visitas domiciliarias y coordinaciones interinstitucionales que permitan abordar a las personas usuarias referidas durante el evento. Las personas que estén recibiendo servicios al momento de la emergencia se valorará por parte del equipo interdisciplinario y la jefatura inmediata si se continúa o no con la diligencia en un lugar seguro, tomando en</p>		
--	--	--	--

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>cuenta la opinión de dicha persona.</p> <p>j) El personal en disponibilidad permanecerá alerta para la atención de casos, según disposición de la jefatura.</p> <p>k) Los equipos interdisciplinarios que tengan personas usuarias en sitio seguro con la Uprov se comunicarán de inmediato a dicha unidad con el fin de valorar la situación general de la persona protegida y acciones a seguir para garantizar la continuidad de la protección.</p> <p>l) <u>*Los servidores de la OAPVD capacitados y seleccionados por el Comité de Emergencias de la Oficina serán las personas que se integren a los profesionales disponibles.</u></p> <p>m) <u>*La continuidad del servicio ofrecido por la</u></p>		
--	---	--	--

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p><u>OAPVD dependerá del nivel de gravedad del evento y afectación de las personas, dando prioridad a la asistencia médica y psicológica de los usuarios internos y externos respecto a su estado de salud físico y emocional, en la prestación del servicio ordinario y en sitio seguro</u></p>		
<p><u>2.-Inundación o fenómenos atmosféricos</u></p>	<p>a) Investigar si el espacio donde se ubica la Oficina se encuentra en una zona de posibles inundaciones o si se ha inundado con anterioridad. En caso de que sea zona de posible riesgo remitir el informe a la comisión de emergencias institucional.</p> <p>d) Conocer la ruta de evacuación y otras vías alternativas en caso de inundación.</p> <p>e) Orientar a las personas usuarias acerca de las rutas de evacuación.</p>	<p>Comité de Emergencias de la OAPVD.</p> <p>Comisión de Emergencias Institucional.</p>	<p>Rótulos de señalización para la evacuación y espacios seguros.</p> <p>Personas funcionarias representantes del Comité de Emergencia de la OAPVD.</p> <p>Persona funcionaria e integrante de la Comisión de Emergencias del Poder Judicial que sea de enlace con la OAPVD.</p>



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>f) Movilizar los elementos de mayor valor (expedientes, equipo tecnológico y otros) a un lugar seguro.</p> <p>g) Apegarse a los procedimientos señalados según la comisión de emergencias institucional y el comité de emergencias de la OAPVD.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará los puntos i,j,k,l de Sismo 		
<p><u>3.-Incendio</u></p>	<p>a) Revisar periódicamente todos los elementos de extinción y alarma de la Oficina en caso de incendio.</p> <p>b) Verificar que los extintores se encuentren cargados.</p> <p>c) Situar los extintores en las cercanías de los principales focos potenciales de incendio.</p> <p>d) Ubicar en un lugar visible y público, las rutas de evacuación para que cada persona que se encuentre en</p>	<p>Área Administrativa de la OAPVD.</p> <p>Brigada de Emergencias de la OAPVD.</p>	<p>Extintores.</p> <p>Personas funcionarias que integran la brigada de emergencias de la OAPVD.</p>

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>las instalaciones se ubique con facilidad y conozca dónde dirigirse en caso que la emergencia ocurra.</p> <p>e) Ejecutar el plan de evacuación según las indicaciones de la brigada de emergencias de la OAPVD.</p> <p>f) Capacitar a las personas funcionarias en el uso de extintores y practicar regularmente la ruta de evacuación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aplicará los puntos i,j,k,l de Sismo 		
<p><u>4.- Carencia de sistema de gestión y escritorio virtual</u></p>	<p>a) Realizar los respaldos de la información según las recomendaciones institucionales.</p> <p>b) Mantener impresos al menos un juego de formularios de las diversas entrevistas por cada miembro del equipo.</p>	<p>Área Administrativa de la OAPVD.</p> <p>Dirección de Tecnología del Poder Judicial.</p> <p>Profesionales de la OAPVD.</p>	<p>Persona funcionaria del Área Administrativa de la OAPVD.</p> <p>Persona funcionaria de la Dirección de Tecnología del Poder Judicial que sea de enlace con la OAPVD.</p> <p>Herramienta de “Firmado Digital” configurada en el</p>

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

<p><u>5.-Falta de fluido eléctrico</u></p>	<p>c) Solicitar a la Dirección de Tecnología un diagnóstico anual acerca del estado de los componentes del sistema virtual y de gestión de la OAPVD (fortalezas y debilidades).</p> <p>d) Verificar con la Dirección de Tecnología el tipo de falla por la cual se dio la pérdida del sistema y el tiempo estimado para su reparación.</p> <p>e) Realizar procedimiento de entrevista y/o seguimiento a la persona usuaria de manera externa al sistema y al finalizar la intervención utilizar la herramienta de “firmado digital” para consignar las respectivas firmas.</p> <p>f) Respaldar la atención realizada y una vez restituido el sistema virtual y de gestión, crear el expediente correspondiente e</p>	<p>Personas Técnicas Judiciales de la OAPVD.</p>	<p>equipo de cómputo de cada profesional de la OAPVD.</p> <p>Libro Físico y/o Digital de los números consecutivos para el ingreso de casos en ambos programas.</p> <p>Herramientas UPC</p> <p>Luces de emergencia</p> <p>Material impreso (instrumentos de entrevista y seguimiento).</p> <p>Persona Técnica Judicial de la OAPVD.</p> <p>Escáner.</p>
--	--	--	--

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>incorporar sus documentos.</p> <p><u>*En caso de no contar con fluido eléctrico:</u></p> <p>g) Proceder a brindar el servicio con los instrumentos impresos, que se respaldan en el sistema una vez se tenga sistema.</p> <p>h) Revisar periódicamente el estado de las UPC.</p> <p>i) Utilizar la herramienta de UPC y luces de emergencia para continuar con la atención a la persona usuaria.</p> <p>j) Una vez reestablecido el sistema eléctrico realizar el procedimiento de escaneo e incorporación de los documentos físicos en el sistema virtual y de gestión.</p>		
			<p>Jefatura de la OAPVD.</p>

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

<p><u>6.- Insuficiencia de personal por plazos cortos o largos sin posibilidad de sustitución</u></p>	<p>a) El equipo interdisciplinario de acuerdo con la dinámica interna de ese grupo propondrá alternativas a la Jefatura para disminuir la afectación al servicio público con la falta de cualquiera de sus miembros (profesional o técnico) ya sea por accidente, por desastre natural, emergencia personal/familiar, internamiento sin emisión de incapacidad, vacaciones o incapacidad menores a 7 días).</p> <p>b) La Jefatura debe levantar lista de personal profesional y técnico judicial voluntario con disposición para trasladarse temporalmente a otra sede y/o programa</p>	<p>Jefatura y Sub Jefatura</p> <p>Personas coordinadoras de programa</p> <p>Persona a cargo de la coordinación del equipo</p> <p>Equipo Interdisciplinario</p> <p>Personal Técnico Judiciales</p>	<p>Persona funcionaria del Área Administrativa de la OAPVD encargada de nombramientos.</p> <p>Persona Coordinadora de la Oficina o del Equipo Interdisciplinario de la OAPVD.</p> <p>Personas que integran los equipos Interdisciplinarios de la OAPVD.</p> <p>Libro Físico y/o Digital de los números consecutivos para el ingreso de casos en ambos programas.</p>
--	---	---	--

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>que circule como recurso de apoyo o suplencia temporal. Si no hay voluntarios al ser las plazas de profesionales de carácter nacional la jefatura designará al personal a desplazar en caso de ser necesario.</p> <p>c) En caso de que el equipo no presente propuesta de trabajo indicada en el punto a) la jefatura dispondrá de acuerdo al plazo de ausencia de la persona miembro del equipo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Quién asume en el rol de disponibilidad.• Si se cierre de circulante de la persona ausente y por cuanto tiempo.• Sí procede de inmediato identificar, priorizar y retribuir solo los casos que requieren respuesta y seguimiento urgente o la totalidad de los mismos.		
--	---	--	--

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<ul style="list-style-type: none"> • Quién se encargará de los trámites estadísticos y administrativos pendiente que puedan afectar el reintegro del dinero al fondo rotativo. • Como se redistribuirá los casos si se distribuyó la totalidad del circulante. <p style="margin-left: 40px;">d) Cuando exista una única persona técnica judicial y ésta se ausenta, cada profesional deberá asumir la apertura del expediente, ingreso de datos e incorporación de documentos de las personas atendidas a fin de evitar acumulación y retrasos en la tramitación del servicio que se ofrece.</p> <p style="margin-left: 40px;">e) Mantener comunicación fluida entre el área administrativa y la persona funcionaria</p>		
--	--	--	--

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>ausente o su familia con el propósito de conocer su condición y eventual entrega de incapacidad o retorno a la oficina.</p> <p><u>*Aquellas diligencias como “acompañamientos” en la misma ubicación de la oficina regional que constituyen un trámite rápido, podrán según se estime ser asumidos por el resto de los miembros del equipo, para las diligencias en otros lugares se podrá pedir colaboración al resto de sedes de OAPVD o bien coordinar con las personas a cargo del los programas de AT y PPT para que apoyen en la coordinación.</u></p>		
--	---	--	--

DEMANDA MASIVA EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS

Escenario	Acciones de Contingencia	Responsables	Recursos Materiales y Humanos disponibles
<u>7- Grupo Familiar Numeroso de</u>	1. Priorizar la atención de acuerdo a: - estado físico y de salud, - riesgo para la vida, - tipo de población y	Persona Coordinadora de la Oficina o del Equipo	Persona Coordinadora de la Oficina o del Equipo

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

<p><u>una misma causa penal que se presentan en el mismo momento</u></p>	<p>otros factores como hora de ingreso del caso.</p> <p>2. Considerar los tipos de población que integren el núcleo familiar (personas menores de edad, personas adultas mayores, personas con discapacidad, embarazadas, entre otros) y brindar asistencia según las políticas institucionales.</p> <p>3. Realizar abordaje (general (ver memorandum 11-OAPVD-2016), de manera general con todos los integrantes de la familia explicando a detalle los servicios que brinda la OAPVD. Una vez realizado el contacto inicial se determina el tipo de entrevista según el Programa que corresponda, así como la inmediatez de intervención.</p> <p>4. Si el caso corresponde al Programa de Protección se deberá asignar el mismo equipo interdisciplinario para una mayor efectividad de su atención y evitar la recomendación de medidas extraprocesales que se contrapongan.</p>	<p>Interdisciplinario de la OAPVD.</p> <p>Equipo Interdisciplinario de la OAPVD.</p> <p>Personas Técnicas Judiciales de la OAPVD.</p> <p>Unidad de Protección a Víctimas y Testigos del OIJ.</p>	<p>Interdisciplinario de la OAPVD.</p> <p>Personas que integran los equipos Interdisciplinarios de la OAPVD.</p> <p>Base actualizada de la lista de hoteles o apartoteles, preferiblemente con servicio de alimentación y que cuente con los requisitos para su contratación (seguridad y pagos al día con la CCSS).</p> <p>Estudios de Seguridad previos a los hoteles o apartoteles seleccionados según lista de la base de datos.</p> <p>En caso de que el sitio seguro seleccionado no cuente con servicio de alimentación, recurrir a la base actualizada de la lista de centros de comida (sodas / restaurantes) con el requisito para su contratación (pagos al día con la CCSS).</p>
---	---	--	--

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>5. Cuando la medida extraprocesal dictada sea la reubicación domiciliar inmediata, el equipo interdisciplinario realizará en primer instante una exploración exhaustiva de los recursos de apoyo (personales, familiares, comunales) que puedan albergar a la familia. Ante la ausencia de tales recursos se valorará de manera temporal sufragar por parte de la OAPVD un sitio seguro (Hotel / Apartotel) o bien de acuerdo a los factores de riesgo que presente el caso valorar la medida extraprocesal de custodia por parte de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos del OIJ.</p>		<p>Viveres en caso de que el sitio seguro sea un apartotel.</p>
<p><u>8.-Grupo de Personas Víctimas de una misma causa penal que se presentan en el mismo momento</u></p>	<p>1. Priorizar la atención de acuerdo a: - estado físico y de salud, - riesgo para la vida, - tipo de población y otros factores como hora de ingreso del caso.</p> <p>2. Considerar los tipos de población que integren el grupo (personas menores de edad, personas adultas mayores, personas con</p>	<p>Persona Coordinadora de la Oficina o del Equipo Interdisciplinario de la OAPVD.</p> <p>Equipo Interdisciplinario de la OAPVD.</p>	<p>Persona Coordinadora de la Oficina o del Equipo Interdisciplinario de la OAPVD.</p> <p>Personas que integran los equipos Interdisciplinarios de la OAPVD.</p>

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>discapacidad, embarazadas, entre otros) y brindar asistencia según las políticas institucionales.</p> <p>3. Realizar abordaje (general (ver memorandum 11-OAPVD-2016) de manera general con todos los integrantes del grupo explicando a detalle los servicios que brinda la OAPVD.</p> <p>4. Una vez realizado el contacto inicial general se determina el tipo de entrevista según el Programa que corresponda para cada persona usuaria, así como la inmediatez de intervención.</p> <p>5. Si la mayor parte del grupo se le asigna al Programa de Atención, éste deberá ser atendido por el mismo profesionales en derecho y en trabajo social, asimismo, al finalizar la entrevista inicial se deberá coordinar los espacios respectivos en agenda para su seguimiento.</p> <p>6. Si a la mayor parte del grupo se le asigna al Programa de Protección, las personas usuarias serán atendidas</p>	<p>Personas Técnicas Judiciales de la OAPVD.</p> <p>Unidad de Protección a Víctimas y Testigos del OIJ.</p>	<p>Base actualizada de la lista de hoteles o apartoteles, preferiblemente con servicio de alimentación y que cuente con los requisitos para su contratación (seguridad y pagos al día con la CCSS).</p> <p>Estudios de Seguridad previos a los hoteles o apartoteles seleccionados según lista de la base de datos.</p> <p>En caso de que el sitio seguro seleccionado no cuente con servicio de alimentación, recurrir a la base actualizada de la lista de centros de comida (sodas / restaurantes) con el requisito para su contratación (pagos al día con la CCSS).</p> <p>Viveres en caso de que el sitio seguro sea un apartotel.</p>
--	---	---	---

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>mediante la organización de subgrupos familiares que habiten en el mismo domicilio.</p> <p>7. Si a la mayor parte de los subgrupos familiares se le dicta la medida extraprocesal de reubicación domiciliar se deberá explorar redes de apoyo familiar, personales y comunales en las que se puedan albergar. Ante la ausencia de éstos recursos, se valorará de manera temporal sufragar por parte de la OAPVD un sitio seguro (Hotel / Apartotel) o bien de acuerdo a los factores de riesgo que presente el caso valorar la medida extraprocesal de custodia por parte de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos del OIJ.</p> <p>8. En cada sitio seguro (Hotel / Apartotel) asignado por la OAPVD, lo idóneo será alojar un único caso, sin embargo de manera excepcional se podrán hospedar otros, los cuales deberán ser de distinta causa penal; previendo el equipo interdisciplinario que no exista relación, contacto y/o comunicación entre éstos.</p>		
--	---	--	--

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p><i>*La cantidad de casos a alojar en los sitios asignados dependerá de la estructura del lugar (Hotel / Apartotel), nivel de riesgo de los casos y cantidad de miembros de los grupos familiares que integren los casos.</i></p>		
<p><u>9.-Grupo de Personas Víctimas de distinta causa penal que se presentan en el mismo momento</u></p>	<p>1. Priorizar la atención de acuerdo a: - estado físico y de salud, - riesgo para la vida, - tipo de población y otros factores como hora de ingreso del caso.</p> <p>2. Considerar los tipos de población y los núcleos familiares que integren el grupo (personas menores de edad, personas adultas mayores, personas con discapacidad, embarazadas, entre otros) y brindar asistencia según las políticas institucionales.</p> <p>3. Realizar abordaje de manera general (ver memorandum 11-OAPVD-2016) con todos los integrantes del grupo (sin distinción de causa penal) explicando a detalle los servicios que brinda la OAPVD.</p>	<p>Persona Coordinadora de la Oficina o del Equipo Interdisciplinario de la OAPVD.</p> <p>Equipo Interdisciplinario de la OAPVD.</p> <p>Personas Técnicas Judiciales de la OAPVD.</p> <p>Unidad de Protección a Víctimas y Testigos del OIJ.</p>	<p>Persona Coordinadora de la Oficina o del Equipo Interdisciplinario de la OAPVD.</p> <p>Personas que integran los equipos Interdisciplinarios de la OAPVD.</p> <p>Base actualizada de la lista de hoteles o apartoteles, preferiblemente con servicio de alimentación y que cuente con los requisitos para su contratación (seguridad y pagos al día con la CCSS).</p> <p>Estudios de Seguridad previos a los hoteles o apartoteles seleccionados</p>

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>Durante dicho abordaje atender únicamente dudas de los servicios y no de temas específicos de cada caso para resguardar privacidad y confidencialidad.</p> <p>4. Una vez realizado el contacto inicial, se debe identificar a los núcleos familiares y personas que son de un mismo caso para organizar la intervención según el tipo de Programa que corresponda para cada persona o núcleo familiar, así como la inmediatez de su atención.</p> <p>5. Agendar citas a la brevedad posible a las personas usuarias que se les asigne en el Programa de Atención. Aquellas personas víctimas de un mismo proceso judicial contarán con el mismo profesional en derecho y de trabajo social.</p> <p>6. A las personas usuarias que se le asigne en el Programa de Protección se les atenderá mediante la organización de subgrupos familiares que habiten en el mismo domicilio, dichos grupos familiares serán abordados por un mismo</p>		<p>según lista de la base de datos.</p> <p>En caso de que el sitio seguro seleccionado no cuente con servicio de alimentación, recurrir a la base actualizada de la lista de centros de comida (sodas / restaurantes) con el requisito para su contratación (pagos al día con la CCSS).</p> <p>Viveres en caso de que el sitio seguro sea un apartotel.</p>
--	--	--	---

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>equipo interdisciplinario. De igual forma las personas víctimas de una misma causa penal serán atendidas preferiblemente por el mismo equipo interdisciplinario según la disponibilidad del recurso humano.</p> <p>7. Si a la mayor parte de los subgrupos familiares con distinta causa penal, se le dicta la medida extraprocesal de reubicación domiciliar, se deberá explorar redes de apoyo familiar, personal y comunal en las que se puedan albergar. Ante la ausencia de éstos recursos, se valorará de manera temporal sufragar por parte de la OAPVD un sitio seguro (Hotel / Apartotel) o bien de acuerdo a los factores de riesgo que presente cada caso valorar la medida extraprocesal de custodia por parte de la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos del OIJ.</p> <p>8. En cada sitio seguro (Hotel / Apartotel) asignado por la OAPVD, lo idóneo será alojar un único caso, sin embargo de manera excepcional se podrán hospedar otros, los cuales deberán ser de distinta causa penal; previendo el equipo</p>		
--	--	--	--

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	<p>interdisciplinario que no exista relación, contacto y/o comunicación entre éstos.</p> <p><i>*La cantidad de casos a alojar en los sitios asignados dependerá de la estructura del lugar (Hotel / Apartotel), nivel de riesgo de los casos y cantidad de miembros de los grupos familiares que integren los casos.</i></p>		
<p><u>10.-Presencia de circunstancias excepcionales en la atención de casos en horario de disponibilidad</u></p>	<p>En caso de que se produzcan los escenarios cualquiera de los escenarios descritos u otro extraordinario quién se encuentre disponible deberá lo comunicará de inmediato a la jefatura disponible con el fin de buscar alternativas para procurar la prestación del servicio de una forma ágil y oportuna.</p>		
<p><u>11.- Carencia de personal de la Unidad de Protección a Víctimas del OIJ (UPROV)</u></p>	<p>En las oficinas donde no cuente con personal de la UPROV destacado en el lugar, se realizará las solicitudes de servicio por las vías correspondientes para respaldo y en caso que la respuesta negativa se dejará constancia de ello y se procederá a brindar el servicio de inmediato. (sobre todo en asunto</p>		



Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito

	donde deba valorarse a personas funcionarias judiciales)		
--	--	--	--