



Cumbre Judicial Iberoamericana

PROGRAMA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA JUSTICIA

Programa TIUS

XVI Edición: *"Modernización, confianza pública en la justicia, nuevas tecnologías y transparencia"*

INFORMACIÓN DEL PROYECTO

Nombre del Proyecto:

Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV)

País:

Poder Judicial - República de Costa Rica

Presentado por:

Master Zarela Villanueva Monge - Vicepresidenta Corte Suprema de Justicia

Correo Electrónico:

zvillanueva@poder-judicial.go.cr

Fecha:

01 de Agosto 2010

Coordinador Nacional:

Dr. Román Solís Zelaya

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Introducción:

El eje temático de la XVI Cumbre Judicial Iberoamericana integra cuatro elementos de relevancia para la administración de justicia como lo son la *"Modernización, confianza pública en la Justicia, nuevas tecnologías y transparencia"*.

La confianza pública en la Justicia es uno de los factores en los cuales los Poderes Judiciales Iberoamericanos debemos centrar mayor interés. La credibilidad de la población ciudadana acerca de la eficacia, eficiencia, satisfacción, transparencia, honradez, imparcialidad y otros elementos que esperan en la resolución de sus conflictos, son temas en donde debemos avocar nuestros esfuerzos en los próximos años si pretendemos alcanzar sociedades más justas, progresivas, pacíficas y solidarias.

Según lo establece el "Reporte de la Justicia 2008-2009" realizado por CEJA en su cuarta edición, el índice de confianza de la justicia en nuestros países, ha ido en decrecimiento denotándose un descenso que oscila entre el 14.7% del nivel determinado entre los años 2008 y 2009. Dicho estudio arroja un promedio al 29% de confianza en todos los países durante el 2009 bajando 5% en relación con el año anterior^[1].

Es por ello que se considera oportuno, desde el marco de la Cumbre Judicial, trabajar en proyectos que propicien reforzar y reafirmar la confianza de la ciudadanía en el sistema judicial. La confianza en la justicia implica lograr que las personas usuarias del sistema sientan la administración de justicia como una institución de fácil acceso, humanizada y del que reciban el servicio que esperan. Su intervención, debe representar un camino efectivo para que las violaciones a sus

[1] http://www.cejamericas.org/reporte/muestra_seccion3.php?idioma=espanol&capitulo=ACERCADE&tipereport=REPORTE4&seccion=IPPJ

derechos tengan reparación. Solo en esa medida, el sistema de justicia puede sostenerse y cumplir su finalidad. Una población sumamente importante y cuyas necesidades han sido invisibilizadas durante mucho tiempo por los sistemas de administración de justicia, son las víctimas de delitos o de agresión doméstica.

Efectivamente, las corrientes procesales penales y penales sustantivas que han sido impulsadas en Costa Rica y a lo largo de toda la región latinoamericana, han situado su preocupación en las garantías de los imputados en los procesos penales. Los derechos de las víctimas y su intervención han sido equiparados con la función del Ministerio Público. El resultado de esa forma de concebir el proceso penal ha sido que, en general, sólo una tercera parte de las denuncias obtienen una respuesta para la víctima, siendo en muchos casos la absolutoria del denunciado. Indiscutiblemente esta situación genera un alto grado de insatisfacción y desconfianza de la población en el sistema. Es cierto que se han tratado de introducir reformas legales para lograr algunos cambios pero éstos han sido tímidos y lentos. Sigue existiendo una gran brecha de desventaja entre las víctimas y los imputados en el proceso penal, en detrimento de las primeras. Si esto no se corrige la convivencia social y la seguridad ciudadana estarán en grave riesgo.

Es importante, entonces, que no sólo desde el punto de vista procesal se aborden reformas, sino que los sistemas de justicia revisen sus estructuras operativas y tomen las medidas para rediseñarlas de tal forma que la víctima sea una usuaria cuyas necesidades y derechos también sean correctamente advertidos y atendidos.

Es impostergable revisar la estructura que atiende a las víctimas tanto en el aspecto de espacio físico como en el de asistencia profesional, pues lo cierto es que no sólo la ley invisibiliza a la víctima. La estructura con que está diseñada institucionalmente su atención la obliga a redoblar esfuerzos para obtener poco o ningún resultado de su denuncia; la revictimiza y por último, la desestimula a acudir

en reclamo de una justa reparación de sus intereses, función que los poderes judiciales están llamados a cumplir.

Dentro del marco de Naciones Unidas existe el compromiso de emprender acciones en favor de las víctimas, reconociéndose su "derecho a los mecanismos de la justicia y del sistema para la reparación," (Declaración de la ONU de las Víctimas, apartado cuatro) .

En la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (A/RES/40/34) se establecen los siguientes compromisos específicos:

"14. Las víctimas deben recibir el material médico, psicológico y asistencia social a través gubernamentales, voluntarios, comunitarios y los medios indígenas.

15. Las víctimas deben ser informados de la disponibilidad de servicios médicos y sociales y demás asistencia pertinente, y se facilitará su acceso a ellos.

(...)

17. Al proporcionar servicios y asistencia a las víctimas, se debe prestar tomando en cuenta que tienen necesidades especiales debido a la naturaleza del daño sufrido o debido a factores como los mencionados en el apartado 3 anterior."

Justificación:

Basados en lo anterior, consideramos significativo implementar mecanismos que coadyuven a promover una política integral de atención a la víctima, para cambiar los modelos actuales bajo los que opera el servicio y la percepción que tienen las personas usuarias de nuestros Sistemas de Justicia. Esta atención debe darse desde el momento en que la víctima acude a la instancia judicial en busca de tutela. Debe garantizarse un alto grado de humanismo.

La Carta de los Derechos del Ciudadano aprobada en la VII Cumbre Judicial Iberoamericana ha marcado un cambio importante en la relación "Poder Judicial - población ciudadana". Desde el seno de esa carta han nacido excelentes iniciativas implementadas en nuestras Instituciones, que han coadyuvado a mejorar el acceso a la justicia y la atención a las personas usuarias de los servicios judiciales.

En esa Carta se indica que *"La persona que sea víctima tiene derecho a ser protegida de forma inmediata y efectiva por los Juzgados y Tribunales, especialmente frente a quien ejerce violencia física o psíquica en el ámbito familiar"*.

El reconocimiento a la especial condición de vulnerabilidad de la víctima, de sus derechos y de las políticas que en consecuencia están obligados a adoptar los sistemas judiciales de la región, motiva a presentar a consideración de la Cumbre Judicial Iberoamericana el siguiente proyecto el cual se sugiere sea analizado para ser incluido como eje temático a ser desarrollado en la próxima Cumbre Judicial Iberoamericana. La propuesta está orientada a establecer un instrumento que apoye a las víctimas de delitos, como un primer abordaje, cuando acuden a los Tribunales de Justicia, de forma tal que se le faciliten los mecanismos necesarios y adecuados para aminorar el impacto recibido como consecuencia del delito, así como el propio del enfrentamiento al sistema judicial.

Dentro de este proyecto se pretende incluir, además de los elementos necesarios para ir recobrando la confianza de la ciudadanía en el sistema de justicia, aquellos otros que son tema de esta Cumbre como lo son la *modernización, las nuevas tecnologías y la transparencia*.

Descripción del Proyecto:

Actualmente, en la mayoría de nuestros países, cuando una persona es objeto de una agresión o es víctima de algún delito debe enfrentar, prácticamente el mismo

día del hecho, una serie de situaciones accesorias a la causa, las cuales, además del impacto recibido, le genera preocupaciones adicionales.

La *"Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima"* (PISAV) que se propone con esta iniciativa, pretende minimizar el impacto emocional personal y de su entorno, que sufre la víctima del delito. Funciona como una "plataforma única" donde las personas víctimas del delito pueden acceder a servicios, muchos de ellos no relacionados con la justicia, proveídos por diferentes Instituciones y que a su vez tengan una relación directa o indirecta con el hecho suscitado. De esta forma la persona no debe desplazarse a diferentes lugares para resolver su situación sino que en un mismo sitio encontrará todos aquellos servicios que requiere para solventar su problema.

Las instituciones del Estado que se integran a la plataforma de servicios compartirían un mismo espacio físico y actúan por medio de convenios interinstitucionales firmados con el Poder Judicial. La víctima, en vez de tener que ir a varias instituciones para su asistencia, puede tramitar en un solo lugar todos sus requerimientos, desde la denuncia, la reposición de documentos, recibir atención psicológica si la necesita, ayuda económica para casos calificados, sistema de protección, en fin, todos los servicios que requiere una persona víctima de un hecho delictivo o de violencia doméstica sin que el costo presupuestario de la integración tenga que correr por parte del Poder Judicial, el cual sólo brinda el espacio físico adecuado para su funcionamiento. Para el caso de víctimas de violencia doméstica igualmente se integran los servicios necesarios cuyo perfil sería diferente que el brindado a víctimas de delito, como por ejemplo, la declaración ante el juez, atención psicológica, atención de sus hijos e hijas; y asesoría y contacto con las instituciones del Estado que se dedican a la asistencia social y capacitación de la mujer y representación de organizaciones no gubernamentales o sociedad civil.

Los servicios que se brindarán en estos centros pueden ser vistos desde dos perspectivas:

Servicios Jurídicos:

Son aquellos relacionados con la situación jurídica de la víctima. Se deberá realizar un análisis para determinar cuáles servicios pueden ser proveídos por parte del sistema judicial de acuerdo a cada situación.

Servicios Satélites:

Este proyecto suscita la interacción con otras instituciones del Estado, lo cual promueve los conceptos actuales de Interoperabilidad y Gobierno Digital, que conforman la modernización de los diferentes Estados, en donde se busca la simplificación de los trámites a las personas usuarias.

De igual forma se hace necesario realizar un análisis dependiendo de cada situación de aquellos servicios que se puedan brindar en este centro. Dichas Instituciones, sea por medio del uso de las tecnologías de la información o bien con la instalación de "kioscos" de servicios, podrán brindar el apoyo inmediato que requieran las personas víctimas.

OBJETIVOS Y RESULTADOS

Objetivo General:

1. Elaborar una Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV) en donde se concentren en un mismo lugar los servicios necesarios para que la persona víctima de un delito o agresión, puedan efectuar aquellas actividades judiciales y extra-judiciales, consecuentes al delito perpetrado.

Objetivos específicos:

2. Realizar un mapa ilustrativo de la situación actual en cada país Iberoamericano, tanto desde el punto de vista de los servicios judiciales como desde el ámbito de los servicios satélites.
3. Definir los protocolos necesarios para la implementación de una Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV)
4. Definir las bases de los convenios para la implementación del proyecto
5. Establecer un proyecto piloto con el fin de evaluar el impacto del proyecto

Resultados e impacto esperados:

6. Plan de implementación de una **Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV)**, el cual contará con la documentación necesaria para ejecutar el mismo.

PARTICIPANTES

- Equipo de trabajo designado en la primera reunión preparatoria

Dentro del marco de Cumbre Judicial se cuenta con tres rondas de talleres, por lo tanto el trabajo a realizar podrá dividirse en tres etapas, a saber:

I Ronda de Talleres

- Definición de los insumos a ejecutar
- Definición plan de trabajo

II Ronda de Talleres

- Ajuste de los insumos
- Ejecución de las actividades

III Ronda de Talleres

- Evaluación de la actividades realizadas
- Elaboración documento de propuesta a ser presentado en la XVI Cumbre Judicial

DESARROLLO DEL PROYECTO

<i>Actividad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Recursos</i>	<i>Fecha de Ejecución</i>	<i>Observaciones</i>
Plan de trabajo	Definición del plan de trabajo	Equipo de trabajo designado en la primera reunión preparatoria		I Ronda de Talleres	
Instrumento de recolección de información	Generar el insumo para la recolección de la información que permita su generación.	Equipo de trabajo designado en la primera reunión preparatoria		I Ronda de Talleres	
Ejecución y tabulación del instrumento	Ejecutar, tabular y generar informe sobre situación actual de los Poderes Judiciales en prácticas similares	Equipo de trabajo designado en la primera reunión preparatoria		A partir la conclusión de la I Ronda de Talleres hasta inicio de la II Ronda	
Convenios Institucionales	Generar propuesta de documento de convenio entre las diversas Instituciones.	Equipo de trabajo designado en la primera reunión preparatoria		II Ronda de Talleres	
Proyecto Piloto	Definir la implementación de un proyecto	Equipo de trabajo designado en		II Ronda de Talleres	

	piloto para su ejecución	la primera reunión preparatoria			
Análisis de resultados	Realizar un análisis de los resultados de todas las acciones ejecutadas y generar el informe final para ser presentado en presentar en Cumbre Judicial.	Equipo de trabajo designado en la primera reunión preparatoria		III Ronda de Talleres	

PRODUCTOS ESPERADOS

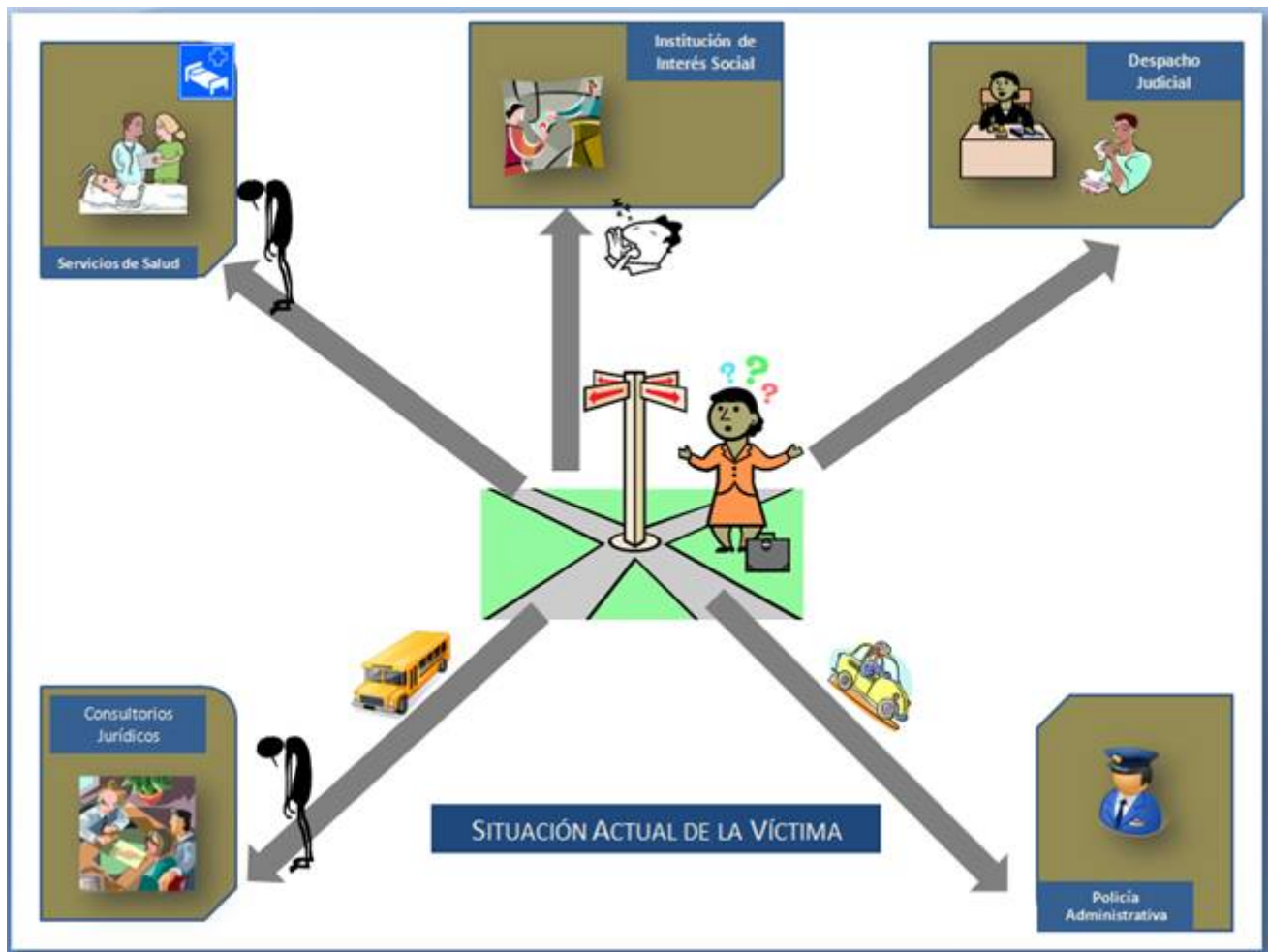
(Describa los productos o insumos que esperan obtener al finalizar el proyecto)

1. Una Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV), la cual contendrá toda la documentación y actividades necesarias para su implementación, mismo que podrá ser ajustado a la realidad de cada país Iberoamericano, y a toda clase de delitos y agresiones a víctimas.
2. Un proyecto piloto en ejecución que permitirá conocer el impacto percibido por parte de la ciudadanía.

OBSERVACIONES GENERALES



MAPA ILUSTRATIVO SITUACIÓN ACTUAL



MAPA ILUSTRATIVO SITUACIÓN PROPUESTA

