1161-PLA-MI-2021

Ref. SICE: 765-21

14 de octubre de 2021

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

Le remito el informe suscrito por el Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe a.i. del Subproceso de Modernización Institucional, relacionado con los resultados del abordaje del proyecto, Rediseño de Procesos del modelo Penal por medio de nuevas tecnologías de información, realizado en la Oficina Regional del Organismo de Investigación Judicial de Osa.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 739-PLA-MI-2021 del 05 de julio de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Comisión de la Jurisdicción Penal, Fiscalía General de la República, Defensa Pública, Dirección del Organismo de Investigación Judicial OIJ, Oficina de Planes y Operaciones del OIJ, Oficina Regional del OIJ de Osa y Administración Regional de Osa.

Al respecto, se recibió el oficio JEFDP-982-2021 del 12 de julio de 2021, suscrito por el Msc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública (ver Apéndice 6); además el 14 de julio, el señor Mario Camacho Campos, Jefe de la Oficina Regional del OIJ de Osa envía una nota (ver Apéndice 7) y, por último, se recibió el oficio CJP188-2021 del pasado 28 de julio, suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Comisión de la Jurisdicción Penal (ver Apéndice 8). Todas las observaciones en lo que respecta, fueron debidamente atendidas en los ítems “6.1”, “6.2” y “6.3” de este informe.

Atentamente,

Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso Ejecución de las Operaciones

Copias:

* Comisión de la Jurisdicción Penal
* Fiscalía General de la República
* Defensa Pública
* Dirección General del Organismo de Investigación Judicial (OIJ)
* Oficina de Planes y Operaciones del OIJ
* Oficina Regional del OIJ de Osa
* Administración Regional de Osa
* Archivo

xba

Ref. **765-21**, 597-20

14 de octubre de 2021

Ingeniero

Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso Ejecución de las Operaciones

Estimado señor:

La Dirección de Planificación con el liderazgo del Despacho de la Presidencia, diseñó el proyecto Rediseño de Procesos del modelo Penal por medio de nuevas tecnologías de información (proyecto P01-PLA-2018), aprobado por el Consejo Superior en la sesión 71-17, del 1 de agosto del 2017, artículo CXI, donde se aprobó el abordaje de la materia penal. El proyecto consta de tres fases: planeación, ejecución y seguimiento y se inauguró en una actividad protocolaria el 4 de mayo de 2018.

El Consejo Superior en sesión 27-2020 celebrada el 24 de marzo de 2020, artículo LXIX, aprobó mediante oficio 320-PLA-MI-2020 del 28 de febrero de 2020 de la Dirección de Planificación, la propuesta del “Modelo de Atención del Organismo de Investigación Judicial (OIJ)”, con el cual se espera estandarizar en la medida de lo posible la tramitación y controles administrativos en este ámbito.

A raíz de lo anterior, la Dirección de Planificación elaboró un Plan de Trabajo para llevar a cabo un proceso de diagnóstico y análisis del funcionamiento actual, así como el planteamiento de propuestas de mejora en cada una de las Delegaciones, Subdelegaciones, Oficinas y Subdelegaciones del OIJ, programado por un espacio de cinco semanas por oficina en todos los Circuitos Judiciales del país (cabe indicar que el período de abordaje puede variar dependiendo del tamaño de la oficina).

No obstante; ante la situación de emergencia nacional acontecida producto de la propagación del virus Covid-19, se tuvo que detener el proceso en mención, y por ende, resultó necesario reinventar la dinámica de trabajo, bajo la cual, se pudieran seguir efectuando estudios a nivel nacional para la Jurisdicción Penal, por lo cual; la Dirección de Planificación elaboró el oficio 1216-PLA-OI-MI-2020 del 12 de agosto de 2020, relacionado con el conjunto de actividades enfocadas en el abordaje de la Jurisdicción Penal del país, el cual fue conocido y aprobado por el Consejo Superior en sesión 85-2020 celebrada el 1 de setiembre de 2020, artículo XLV, en el cual se indicó que, **para las oficinas del Ámbito Auxiliar de Justicia se realizarán abordajes por espacio de dos semanas en los cuales se generarán productos que puedan ser tomados en consideración en los futuros rediseños presenciales que se harán en estas oficinas, cuando estos puedan ser reactivados.**

A continuación, se muestran los resultados del abordaje realizado en la **Oficina Regional del Organismo de Investigación Judicial de Osa.** El estudio fue realizado por el Lic. Jorge Barquero Umaña, Profesional 2 en Coordinación con el Ing. Nelson Arce Hidalgo, Coordinador de Unidad 3, ambos del Subproceso a mi cargo.

Atentamente,

Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar, Jefe a.i.

Subproceso de Modernización Institucional

c. Archivo

xba

Ref. **765-21**, 597-20



***Subproceso de Modernización Institucional***

***Proceso de Ejecución de las Operaciones***

***Dirección de Planificación***

***Informe de la Oficina Regional del Organismo de Investigación Judicial de Osa***

***Elaborado por:***

*Lic. Jorge Barquero Umaña*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **NOMBRE** | **Puesto** |
| **Revisado por:** | Ing. Nelson Arce Hidalgo, MGP | Coordinador de Subproceso |
| **Aprobado por:** | Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar | Jefe a.i. Subproceso Modernización Institucional |
| **Visto Bueno** | Ing. Dixon Li Morales | Jefe a.i. Proceso Ejecución de las Operaciones. |

**Octubre, 2021**

|  |  |
| --- | --- |
| **INFORMACIÓN GENERAL:** | |
| Código: | P01-PLA-13 |
| Proyecto: | Rediseño de Procesos del modelo Penal por medio de nuevas tecnologías de información. |
| Director: | Comisión de la Jurisdicción Penal |
| **Elaborado por:** | Lic. Jorge Barquero Umaña |
| **Patrocinador:** | Corte Plena |

# Antecedentes

La Corte Plena en la sesión 37-12 del 29 de octubre de 2012, artículo VIII, solicitó definir el modelo de gestión de despachos. En la sesión 15-16 del 16 de mayo de 2016, artículo XVII, aprobó el informe 259-66-SAO-2016 de la Auditoría Judicial relacionada al “Estudio Operativo de los Tribunales Penales.”.

La Dirección de Planificación estableció los lineamientos generales del proyecto denominado “Rediseño de Procesos del Modelo Penal por medio de nuevas tecnologías de información”, el cual implica el análisis y diseño de un modelo de tramitación para las oficinas del Ámbito Jurisdiccional, con el fin de mejorar procesos para optimizar los tiempos de respuesta en los procesos judiciales que se tramitan en un Tribunal Penal, así como establecer cargas equitativas en el personal judicial, en la búsqueda de una justicia pronta y cumplida.

El proyecto de Rediseño de Procesos del modelo Penal implica, dentro de sus líneas de acción, una revisión del Ámbito Auxiliar de Justicia que permita determinar elementos y mejorar procesos que optimicen los tiempos de respuesta y la colaboración que brindan al Ámbito Jurisdiccional.

En el caso particular del OIJ, no existe una fórmula estándar de cómo deben organizarse todas las Delegaciones, Subdelegaciones, Oficinas y Subdelegaciones Regionales; sin embargo, pueden extraerse algunos elementos comunes y básicos que deben tener entre ellos.

Para la definición del Modelo de Tramitación del OIJ se tomó como base la estructura de la Delegación Regional de Alajuela y los informes de Rediseño de Procesos del Segundo Circuito Judicial de Alajuela y del Circuito Judicial de Cartago.

El Consejo Superior, en sesión 27-2020 celebrada el 24 de marzo de 2020, artículo LXIX, aprobó mediante oficio 320-PLA-MI-2020 del 28 de febrero de 2020 de la Dirección de Planificación, la propuesta del “Modelo de Atención del Organismo de Investigación Judicial (OIJ)”, con el cual se espera estandarizar en la medida de lo posible la tramitación y controles administrativos en este ámbito.

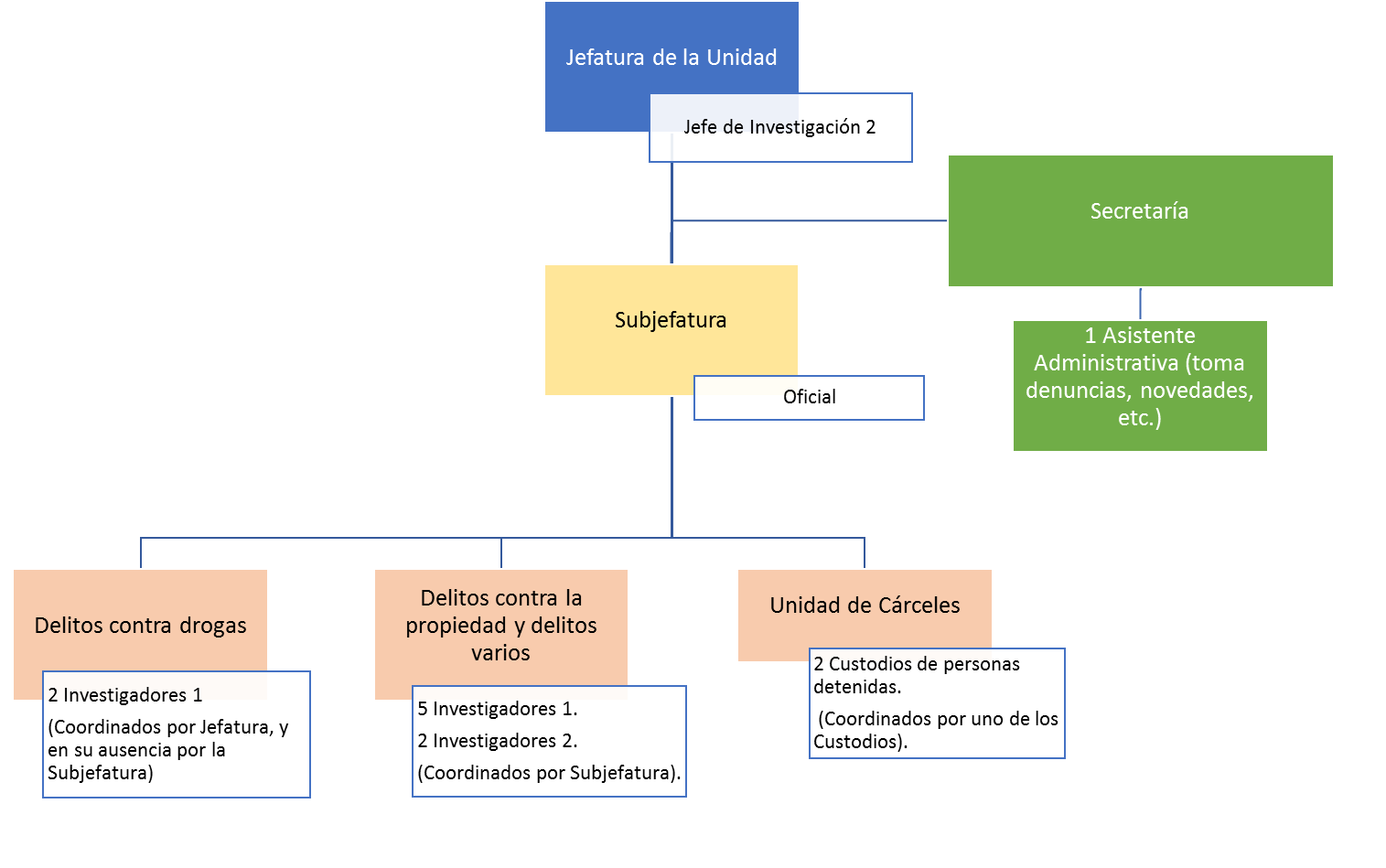
El informe aquí presentado, toma en consideración las cargas de trabajo a nivel cuantitativo, y a su vez evidencia todas aquellas variables de orden cualitativo que no pueden ser valoradas numéricamente, pero que forman parte de todo el proceso de investigación que realiza la Oficina Regional de Osa.

# Estructura Organizacional

## Organigrama

A continuación, se detalla la estructura organizacional de la Oficina Regional del Organismo de Investigación Judicial de Osa:

**Figura 1. Estructura de la Oficina Regional del Organismo de Investigación Judicial de Osa**



## Fuente: Subproceso de Modernización Institucional, con información proveída por el personal de la Oficina Regional del OIJ de Osa, 2020.

Con base en esta estructura, se detalla a continuación, cada uno de sus niveles funcionales:

* **Primer Nivel:** En este nivel se ubica la Jefatura de la Oficina, encargado de la supervisión, definición de directrices, asuntos administrativos y disciplinarios. También realiza la “Dirección Operativa” o supervisión de la Oficina Regional de Osa; se encarga de la revisión de los informes de investigación de toda clase, tiene a su cargo la coordinación de aspectos de dirección operacionales, supervisiones administrativas, controles de libros de detenidos, reseñas fotográficas, inventario diario de armas y de caja fuerte, libros diarios de indicios, coordinaciones con otros despachos y con Fuerza Pública, elaboración del PAO, PAI, SEVRI entre otras. Cuenta una persona Jefe de Investigación 2.

* **Segundo Nivel:** Es un nivel asesor y de apoyo, donde se ubica el personal administrativo que gestiona los casos que ingresan a la oficina; tiene como labores fundamentales el seguimiento a los controles establecidos para la atención de las denuncias presentadas, revisión de informes de trabajo y aseguramiento del manejo adecuado de los vehículos y las evidencias, atención de las personas usuarias dentro de la jornada ordinaria; esta área se encuentra integrada en la actualidad por una persona Asistente Administrativa, las labores de limpieza general se encuentran a cargo de la Administración del edificio, por medio de una empresa sub contratada.
* **Tercer Nivel:** Integrado por los equipos de trabajo de las unidades de investigación. El personal investigador destacado en estas unidades se encarga de identificar y recopilar la información para el esclarecimiento de los casos asignados. Para ello colaboran en la administración del sitio del suceso y en establecer las estrategias de investigación, los cuales presentan funciones específicas según la naturaleza de sus áreas de trabajo, las cuales también son independientes entre sí y permiten descentralizar y alivianar el trabajo de control de las jefaturas.
  + Una Unidad de Delitos contra la Propiedad y Delitos Varios. Se encargan de identificar y recopilar la información para el esclarecimiento de los casos asignados. En la escena del suceso deben recolectar, conservar, empacar, embalar, transportar, manejar y entregar los indicios o posibles elementos de prueba bajo medidas de seguridad. Además, deben analizar y verificar las denuncias formuladas o noticias sobre un hecho delictivo, se compone de dos investigadores 2 y cinco personas investigadoras 1.
  + La Unidad de Delitos contra las Drogas. Se encargan de todas las causas que se relacionan con drogas, y causas complejas relacionadas con bandas organizadas; se conforma de dos personas investigadoras 1.

# Definición de Equipo de Mejora de Procesos

Mediante comunicación realizada con la jefatura de la Oficina Regional del OIJ de Osa y su personal, junto con el profesional a cargo del abordaje el 20 de octubre de 2020, aparte de presentar los alcances y la mecánica de trabajo para el desarrollo del proyecto, se expuso la necesidad e importancia de conformar un equipo de mejora de procesos, que facilite no solamente el abordaje que realiza la Dirección de Planificación, sino que será responsable de la implementación del plan de trabajo que se desarrolle, así como del seguimiento y sostenibilidad de cada una de las oportunidades de mejora.

La jefatura de la Unidad decidió que el referido equipo se conformaría con un total de siete funcionarias y funcionarios. La lista de las personas que conforman el Equipo de Mejora de la oficina es la siguiente:

* Mario Camacho Campos, Jefe de la Oficina.
* Evelyn Picado Navarro, Oficial de Investigación.
* Alissa Ledezma Chavarría, Asistente Administrativa.
* Elberth Hernández Sequeira, Investigador 2.
* Diego Barrantes Granados, Custodio.
* Ronny Morera Fonseca, Investigador 1.

En la minuta 402-PLA-MNTA-MI-2020 del 20 de octubre de 2020 consta el detalle de la conformación de Equipo de Mejora detallado. La minuta se puede observar en el ***Apéndice 1.***

Las funciones y responsabilidades de las personas que conforman el Equipo de Mejora se detallan en el ***Apéndice 2***

# Resultados del Diagnóstico

Del período del 07 al 23 de octubre de 2020 se realizó un trabajo vía remota en la Oficina Regional del Organismo de Investigación Judicial de Osa. Durante este abordaje no se realizaron entrevistas al personal de la Oficina para determinar las funciones asignadas debido a que, ante la situación de salud con motivo de la emergencia nacional, a causa de la enfermedad conocida como Covid-19. Ante ello, el Consejo Superior en sesión 38-2021 celebrada el 11 de mayo del 2021, artículo XXXVIIIl, conoció el oficio 427-PLA-MI-2021 del 14 de abril de 2021 de la Dirección de Planificación, relacionado con el cronograma del Proyecto para el Desarrollo e Implementación del Modelo Estándar Integral del Proceso Penal; por lo que se espera poder realizar el abordaje completo de dicha oficina durante el segundo semestre de 2021 a fin de realizar una visita presencial a la Oficina y así poder recabar más información al respecto; también se hizo un análisis estadístico de causas ingresadas, terminadas, causas en rezago, ordenes de capturas, diligencias de colaboración, cantidad de indicios recolectados, traslados de personas detenidas.

En el archivo adjunto, se muestran los resultados obtenidos del diagnóstico realizado en el despacho, en el cual se detallan los siguientes elementos:

* Retroalimentación de la Contraloría de Servicios. ***Ver*** ***Apéndice 3.***
* Mapa general del proceso. ***Ver*** ***Apéndice 4.***
* Análisis estadístico. ***Ver*** ***Apéndice 5.***
* Análisis de cargas de trabajo. ***Ver*** ***Apéndice 5.***
* Análisis de oficinas homólogas. ***Ver*** ***Apéndice 5.***
* Análisis comparativo con el Modelo de Tramitación. ***Ver*** ***Apéndice 5.***

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del documento | Archivo |
| **Presentación de resultados del abordaje realizado en la Oficina Regional del Organismo de Investigación Judicial de Osa** |  |

# Conclusiones

Producto del diagnóstico realizado en la Oficina Regional del Organismo de Investigación Judicial de Osa, se identificaron datos relevantes que a continuación se especifican e integran en conjunto con el plan de trabajo:

## Para el año 2019, se registró el menor ingreso de asuntos (942 causas entradas), registrando un descenso de un 5,1% en comparación con las causas ingresadas durante el año 2018, situación que generó una disminución en la cantidad de causas para investigar, las cuales han podido ser atendidas con el personal que cuenta actualmente la Subdelegación, sin la necesidad de realizar mayores ajustes o movimientos internos en su estructura organizacional y funcional.

## El porcentaje de casos donde se ha logrado individualizar quien cometió el delito durante el periodo que va del 2016 al 2019 para la para la Unidad Regional del Organismo de Investigación de Osa representó un 26% de los asuntos terminados (CI). Aspecto importante, pues finalizar este tipo de asuntos implica que, el Organismo de Investigación Judicial en tiempo, pudo encontrar las diligencias probatorias que le permitieron reconstruir un hecho. Cabe destacar que este porcentaje es mayor al promedio establecido por la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial según circular 20-DG-2020 de la Dirección General del OIJ, "Ajustes de Métricas de Indicadores Policiales", estableciendo una métrica de un 25% que se deben de finalizar de casos donde se identificó al imputado (CI).

## La cantidad de asuntos en rezago (en trámite con un plazo mayor a 120 días) era de 220 causas al 30 de setiembre de 2020; mientras que al 31 de diciembre de 2019, el rezago era de 39 causas, lo que equivale a un aumento del 464%, es importante que la Oficina le de prioridad a asuntos con rezago y que mejore el comportamiento de atención y reducción en aras de brindar un buen funcionamiento a la población usuaria, ya que la meta de toda Unidad es no contar con asuntos en rezago en la medida de lo posible.

## La Unidad de Oficialía de Guardia cuenta con la participación de todo el personal investigador de la Oficina, quienes por pareja y mediante rol diario (de lunes a lunes de las 07:00 am a las 19:00), en un horario de las 07:00 a las 19:00 horas se encargan de la atención de asuntos que surgen para la guardia; la Guardia carece de la colaboración de la radio durante los días sábados y domingos durante los momentos en los cuales la pareja debe salir de la oficina para la atención de las labores que se requiere.

## La Oficina Regional del OIJ de Osa cuenta con una Unidad o personal de cárceles compuesta de dos personas Custodias de personas detenidas y una de ellas ejerce la coordinación de la Unidad, una de las personas custodias es de género femenino, lo cual permite que en los casos donde la persona o personas detenidas sean mujeres, la requisa pueda realizarse de manera efectiva, sin afectar los derechos de las mujeres eventualmente detenidas.

# Atención a observaciones al informe 739-PLA-MI-2021 puesto en consulta

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 739-PLA-MI-2021 del 05 de julio de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Comisión de la Jurisdicción Penal, Fiscalía General de la República, Defensa Pública, Dirección del Organismo de Investigación Judicial OIJ, Oficina de Planes y Operaciones del OIJ, Oficina Regional del OIJ de Osa y Administración Regional de Osa.

Al respecto, se recibió como respuesta el oficio JEFDP-982-2021 del 12 de julio de 2021, suscrito por el Msc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública, del cual se adjunta copia en el Apéndice 6, también se recibió como respuesta el documento “Observaciones al Informe de Planificación 739-PLA-MI-2021” el 14 de julio de 2021, suscrito por el señor Mario Camacho Campos, Jefe de la Oficina Regional del OIJ de Osa, del cual se adjunta una copia en el Apéndice 7 del presente informe; por último, se recibió el oficio CJP188-2021 del 28 de julio de 2021, suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Comisión de la Jurisdicción Penal, oficio adjunto y visible en el Apéndice 8. A continuación, se detalla la atención a las observaciones recibidas.

* 1. ***Oficio “Observaciones al oficio 739-PLA-MI-2021” del 12 de julio de 2021, suscrito por la Defensa Pública***

| **N°** | ***Observación recibida*** | ***Criterio de la Dirección de Planificación*** |
| --- | --- | --- |
| **1** | *Párrafo “Presentación de resultados del abordaje realizado en la Oficina Regional del Organismo de Investigación Judicial de Osa (archivo Power Point)”.*   |  | | --- | | *En el archivo que se adjunta, existe un análisis de estadísticas del Área de Cárceles en el que se consigna un aumento de casos de personas detenidas de 158 ingresos más del año 2018 al 2019. Si bien es cierto que el abordaje se realizó de forma remota y que es necesario un abordaje presencial, es de interés de nuestra Dirección que se verifiquen las condiciones de las cárceles de esta oficina regional, así como también el tiempo de permanencia promedio de las personas detenidas y en caso de una estadía más allá de lo establecido legalmente, determinar sus causas. Además, deberá incorporarse en el estudio el año 2020.* | | Se toma nota de lo que se indica, se aclara que el informe se realizó con la información brindada por la misma oficina.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **2** | *Párrafo: “La Oficina Regional del OIJ de Osa cuenta con una Unidad o personal de cárceles compuesta de dos personas Custodias de personas detenidas y una de ellas ejerce la coordinación de la Unidad, ambas personas con de género masculino lo cual implica que en los casos donde la persona o personas detenidas sean mujeres, la requisa deba realizarse por alguna persona investigadora de género femenino; o bien solicitar la colaboración para este tema específico de parte de Fuerza Pública”.*  *En el abordaje presencial, deberá determinarse si existe algún atraso en el trámite de las mujeres detenidas por la carencia de personal femenino en la Unidad de Cárceles de la oficina.* | Se toma nota de lo que se indica.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **3** | *Una observación general que debe hacerse es el hecho de que en el informe en estudio no se hace mención de la población indígena de la zona, así como el tratamiento que recibe, en particular las personas detenidas pertenecientes a dicho grupo, el acceso a traductores y el respeto a su cultura. Por ello, la Defensa Pública* ***insta*** *a la Dirección de Planificación para que en el informe definitivo que deba rendirse, se incorpore un estudio de esta población, en los términos solicitados.*  *Con relación al resto de recomendaciones dadas por el informe técnico, la Dirección de la Defensa se encuentra conforme.* | Se hace la aclaración de que actualmente en la Dirección de Planificación se está realizando un informe relacionado a la creación de la Jurisdicción Especializada para Pueblos Indígenas, la cual contempla dentro de sus múltiples alcances, la atención de la población usuaria indígena en todo el territorio nacional, y al ser la zona sur del país una de las zonas geográficas con mayor representación de personas usuarias indígenas, no sería la excepción y por ende, se les estaría atendiendo de la forma debida con relación al tema policial o del OIJ.  La observación no modifica el contenido del informe. |

* 1. ***Documento “Observaciones al informe de Planificación 739-PLA-MI-2021” del 14 de julio de 2021, suscrito por la Oficina Regional del OIJ de Osa***

| **N°** | ***Observación recibida*** | ***Criterio de la Dirección de Planificación*** |
| --- | --- | --- |
| **1** | *Párrafo “En la figura N°1, en cuanto a la Estructura de la Oficina Regional OIJ de Osa”.*   |  | | --- | | *Se indica que existe el puesto de Subjefe, lo cual es incorrecto, ya que este despacho no cuenta con puesto de Sub Jefe, por lo que no debe incluirse ese puesto en el Organigrama, siendo lo correcto indicar que en segundo lugar de la cadena de mando, que existe una Oficial de Investigación.* | | Cuando en la Figura N° 1 se lee la palabra “subjetatura” no quiere decir que la Oficina cuente con una persona en condición de subjefe, sino que, lo que se quiso decir es que en un nivel de subjefatura, como se hace mención en los diagramas de flujo, se encuentra una persona Oficial de Investigación.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **2** | *Párrafo “En la figura N°1 en cuanto a la Estructura de la Oficina Regional OIJ de Osa”.*  *En el mismo organigrama, se incluyó la figura de Secretaria, siendo ello incorrecto, pues no existe secretaria en este despacho, sino como único puesto administrativo, una Asistente Administrativo.* | En la misma línea del punto anterior, cuando en la Figura N° 1 se lee la palabra “secretaría” no quiere decir que la Oficina cuente con una persona en condición de Secretaria, sino que, lo que se quiso decir es que la Oficina cuenta con un área de trabajo que, ocupada por una persona Asistente Administrativa, tiene a cargo las funciones normales de una secretaría.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **3** | *Párrafo “En la misma página 8, último párrafo”.*  *Se indica que la Jefatura de la Oficina realiza la Dirección Funcional, siendo ello incorrecto, pues la Dirección Funcional es una potestad única de los Fiscales de la República, siendo lo correcto que la Jefatura realiza la Dirección Operativa.* | Se toma nota de lo que se indica.  La observación modifica el contenido del informe. |
| **4** | *Párrafo “Al inicio de la Página 9, pero en el final del párrafo que inicia en la página anterior”.*  *Se indica que la Oficina cuenta con un Jefe de Investigación 1, siendo lo correcto un Jefe de Investigación 2.* | Se toma nota de lo que se indica.  La observación modifica el contenido del informe. |
| **5** | *Párrafo “En el segundo párrafo de la página 9”.*  *Se indica como parte de las labores del segundo nivel, la elaboración del PAO, PAI, SEVRI, siendo ello inexacto, ya que estos (PAO, PAI, SEVRI), son realizados por la Jefatura del despacho, con el apoyo de varios integrantes del equipo de trabajo.* | Se toma nota de lo que se indica.  La observación modifica el contenido del informe. |
| **6** | *Párrafo “En último párrafo, segunda y tercera línea”.*  *Se indica "Durante este abordaje no se realizaron entrevistas al personal de la Subdelegación ...". Resulta incorrecto indicar Subdelegación, pues se trata de una Oficina Regional.* | Se toma nota de lo que se indica.  La observación modifica el contenido del informe. |
| **7** | *Párrafo “En el documento inserto denominado "Presentación de Resultados OIJ de Osa".”.*  *Propiamente en la filmina 04 del documento se indica "Jefatura "Subdelegación Regional", siendo ello inexacto nuevamente, pues se trata de una Oficina Regional y no una Subdelegación Regional-.* | Se toma nota de lo que se indica.  La observación modifica el contenido del informe. |
| **8** | *Párrafo “En el documento inserto denominado Presentación de Resultados OIJ de Osa.*  *Filmina 18”. Propiamente en la filmina número 18, en cuanto al Rezago de Casos:*  *Se indica que en el mes de Setiembre del año 2020, la Oficina Regional de Osa, tenía 220 Casos en Rezago.*    *Lo anterior es incorrecto, ya que tal y como se expondrá, la cifra 220 casos, lejos de ser el rezago del despacho, era para esa fecha el aproximado del total de circulante de casos del despacho.*  *Ello consta claramente en dos documentos, (que se adjuntan) siendo en el reporte diario del Sistema Integrado de Información Policial SIIP, para el día 30-09-2020, en el cual consta que el porcentaje de rezago de casos del despacho para ese día era del 21,47 %, estando el despacho dentro de la métrica establecida, con un rezago muy aceptable.*    *Así mismo, puede verificarse en el mismo reporte del SIIP de ese día, que el circulante total del despacho era de 198 casos.*  *Lo anterior se verifica también mediante el Informe Estadístico número 1079-ARCN/NOTA-2020, confeccionado por nuestra Analista Criminal de la zona, en fecha 31-10-2020, en el cual se indica claramente que el circulante del despacho era de 229 casos en total para esa fecha, siendo que de estos, estaban en rezago un total de 79 casos, para un porcentaje de Rezago de 34,49 %.*    *Lo datos citados son los datos correctos del despacho para esa fecha, que pueden ser revisados y corroborados en el reporte del SIIP que se adjunta, así como en el citado Informe Estadístico.*  *De manera que los datos correctos son muy diferentes de los datos insertos en el informe de Planificación 739-PLA-MI-2021, y que deberán corregirse, pues presentan una errónea realidad del despacho, ya que, siendo un despacho que manejaba resultados satisfactorios, con un rezago aceptable, se presentaron datos incorrectos, haciéndose ver serias falencias en cuanto a rezago del despacho, e incluso haciendo propuestas de mejora en ese sentido, fundamentadas en los citados datos incorrectos.*  *En este sentido es esencial que dichos datos sean corregidos, pues fueron aplicados sin verificar de forma correcta, afectando negativamente la imagen del despacho, siendo que aunque la Oficina Regional de Osa, presentaba un rezago de casos muy aceptable y dentro de los parámetros establecidos, se le hizo ver en el informe, como un despacho ineficiente, que presentaba serias deficiencias en cuanto al Rezago de casos.*  *Así mismo, siendo que el citado informe de Planificación (739-PLA-MI-2021), fundamenta la mayoría de sus "Propuestas de Mejora", en los citados datos de rezago del despacho, que ya se demostró son incorrectos, por ende, todas las propuestas de mejora en tema del citado rezago, no son de recibo, pues se fundamentaron en una realidad que no existió, ni existe actualmente.* | Se toma nota de lo que se indica, se aclara que la información inserta en el presente informe, la cual sirvió de insumo para la elaboración del informe, fue la suministrada por la propia Oficina Regional al momento del abordaje; es importante además indicar que, antes de diciembre del 2019 todas las oficinas del OIJ en el país compilaban la mayoría de su información por medio de controles internos como archivos en Excel, posteriormente a la fecha anteriormente indicada, se les implementó un nuevo sistema con lo cual, probablemente durante el proceso de actualización y migración de datos, se actualizó la información; por ello se hace énfasis en el hecho de que, toda la información plasmada en el presente informe fue la suministrada por la propia Oficina, de igual forma esta observación será revisada en el informe completo de rediseño de procesos  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **9** | *Párrafo “En el documento inserto denominado Presentación de Resultados OIJ de Osa. Filmina 17”.*  *Siendo que tal y como se indicó, la información en cuanto al Rezago del despacho, incluida en el informe 739-PLA-MI-2021, resulta incorrecta, se requiere ajustar, todos los resultados en cuanto a "TIEMPO DE INVESTIGACIÓN".* | Se toma nota de lo que se indica, se aclara que la información plasmada en el presente informe fue la suministrada por la propia Oficina y esta será revisada en profundidad en el rediseño de procesos que se aplicará en la oficina.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **10** | *En el documento inserto denominado Presentación de Resultados OIJ de Osa, filmina 33 "HALLAZGOS" Propiamente en el PRIMER párrafo:*  *En este primer párrafo, nuevamente se menciona el Rezago del despacho con datos incorrectos, tal y como ya se expuso, de manera que por tratarse de un dato incorrecto, no debe ser considerado como un hallazgo en el despacho, por lo que debería suprimirse este hallazgo del informe.* | Se toma nota de lo que se indica, se aclara que la información inserta en el presente informe, la cual sirvió de insumo para la elaboración del informe, fue la suministrada por la propia Oficina Regional al momento del abordaje.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **11** | *En el documento inserto denominado Presentación de Resultados OIJ de Osa: "HALLAZGOS" Propiamente en el SEGUNDO párrafo:*  *En este párrafo se indica que la Oficina Regional OIJ de Osa, cuenta con dos custodios de detenidos ambos varones, lo cual es incorrecto, ya que este despacho cuenta con una mujer custodia de detenidos, de nombre Ericka Segura Soto, quien incluso fue la primera persona custodia de detenidos en el despacho.*  *Por lo anterior, este es otro hallazgo que no es de recibo, por cuanto se fundamente en un dato inexacto y por ende cualquier oportunidad de mejora en este sentido, no es de recibo.* | Se toma nota de lo que se indica, se realizan los ajustes o correcciones pertinentes.  La observación modifica el contenido del informe. |
| **12** | *Página 12, segundo párrafo. Punto 5.3.*  *Nuevamente en este párrafo se indica el rezago del despacho con datos erróneos, al indicar:*  *"La cantidad de asuntos en rezago (en trámite con un plazo mayor a 120 días) era de 220 causas al 30 de setiembre de 2020; mientras que al 31 de diciembre de 2019, el rezago era de 39 causas, lo que equivale a un aumento del 464%,...".*  *Lo anterior es incorrecto, pues tal y como se expuso anteriormente, los datos correctos del despacho eran muy diferentes, siendo lo correcto que se mantenía al 30-09-2020 un porcentaje de rezago del 21,47 %, estando el despacho dentro de la métrica establecida, con un rezago muy aceptable.* | Se toma nota de lo que se indica, se aclara que la información plasmada en el presente informe fue la suministrada por la propia Oficina, esta será revisada con profundidad cuando se realice el rediseño de procesos.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **13** | *Página 12, último párrafo. Punto 5.5.*  *Se indica nuevamente de manera errónea, que la Oficina Regional OIJ de Osa cuenta con dos varones Custodios de Detenidos, siendo ello inexacto, pues como se indicó anteriormente, se cuenta con una pareja de custodios, un hombre y una mujer.* | Se toma nota de lo que se indica, se realizan los ajustes o correcciones pertinentes.  La observación modifica el contenido del informe. |
| **14** | *En el apartado de denominado "Oportunidades de mejora (Plan de Trabajo)".*  *Se establece una oportunidad de mejora fundamentada en los datos erróneos ya descritos en cuanto al Rezago del despacho, indicando que al 30-09-2020 se mantenía un total de 220 casos en rezago. De manera que al ser incorrectos los citados datos del rezago, tal y como se explicó ampliamente, esta oportunidad de mejora y todos los componentes que de ella se derivan, no son de recibo.* | Se toma nota de lo que se indica, se aclara que la información inserta en el presente informe, la cual sirvió de insumo para la elaboración del informe, fue la suministrada por la propia Oficina Regional al momento del abordaje.  Es importante también que más allá de lo que indica la Oficina de si la información es correcta o no, el sentido principal de la oportunidad de mejora es tratar de que se mantengan siempre al día; es decir que deben tener claro que la meta es mantener siempre el rezago lo menor posible en cuanto a cantidad de días y cantidad de casos.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **15** | *En el apartado de denominado "Oportunidades de mejora (Plan de Trabajo)".*  *Propiamente en cuanto al "Uso correcto del sistema electrónico “Expediente Criminal Único”.*  *Siendo que la información se recabó en los meses en que se estaba implementando la herramienta ECU en el despacho, y como toda implementación de una nueva herramienta, llevó su etapa de optimización, de manera que es entendible que en su momento se considerara como una oportunidad de mejora en esta área, sin embargo en la actualidad la herramienta ya fue correctamente implementada y optimizada; no se tiene actualmente ninguna indicación ni queja de se esté utilizando de forma incorrecta dicha herramienta, sino todo lo contrario, se está utilizando de la forma correcta e incluso se ha ampliado para la inclusión de CICOS y Reportes del 9-1-1-, de tal forma que actualmente el ECU registra todas las actividades del despacho. Es por ello que esta oportunidad de mejora, no aplica en la actualidad.* | Se toma nota de lo que se indica, la oportunidad de mejora es continua y por siempre latente, independientemente de que, hoy en día el proceso de adaptación al sistema ECU por parte de la Oficina se encuentre en una etapa madura, la Oficina no debe perder de vista el objetivo de siempre utilizar el sistema de forma correcta, a fin de evitar alguna pérdida o fallo en el control de la información.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **16** | *En cuanto al tema de las RECOMENDACIONES.*  *Se echa de menos en el citado informe de Planificación, la valoración de las cargas de trabajo de la única Asistente Administrativa del despacho, siendo que aunque tal y como se vio, el despacho tramita cerca de mil denuncias al año, mas una importante cantidad de diligencias de colaboración, así como importante cantidad de órdenes de Captura, Cicos e Incidentes del 9-1-1, tales como Desapariciones de personas menores de edad diariamente, (fugas del hogar que requieren de toda una investigación), más toda la carga de trabajo en Conducción de Detenidos, representando todo lo anterior una alta carga de trabajo administrativo para la única Asistente Administrativa.*  *En este sentido, ya para el año 2017, un estudio de la Oficina de Planes y Operaciones de este Organismo, estableció que la carga de trabajo de la Asistente Administrativa de la Oficina Regional de Osa, era de aproximadamente tres veces mayor que el promedio nacional.*  *Dicho estudio llegó a conocimiento del Consejo Superior, que a su vez le ordenó a Planificación realizar su propio estudio al respecto, resultando que el mismo Departamento de Planificación, luego de realizar el estudio, dictaminó que efectivamente se justificaba la necesidad de una plaza adicional de Administrativa en el Oficina Regional OIJ de Osa.*  *Producto de ello tenemos la resolución N°3801-2020, del 24 de abril del año 2020, en la cual el Consejo Superior emitió el acuerdo que indica:*  *"Se acordó: 1.) Tener por rendido el informe 222-PLA-OI-2020 de la Dirección de Planificación, relacionado con estudio sobre la solicitud de recurso humano para la Oficina Regional del Organismo de Investigación Judicial (OIJ) de Osa. 2.) Tomar nota de los datos reflejados en el presente informe y que técnicamente se requiere la plaza, sin embargo, deberán valorarse otras opciones para el recurso por cuanto la política de Corte Plena indica que no es posible la creación de plazas.".*  *En esa oportunidad el Departamento de Planificación emitió la siguiente Recomendación al Consejo Superior:*  *"5.1. Con base en el análisis de cargas de trabajo del personal de apoyo administrativo de la Oficina Regional de Osa, en concordancia con los datos disponibles y proporcionados por el Subproceso de Modernización Institucional de esta Dirección, quien se encuentra realizando el Proyecto Mejora Integral del Proceso Penal del ámbito Auxiliar e Justicia, y con base en el proyecto “Mejoramiento de la eficiencia de la plataforma administrativa de las Sedes Regionales del Organismo de Investigación Judicial se encuentran elementos en este momento para recomendar únicamente la creación de la plaza de Auxiliar Administrativo".*    *Por lo anterior, siendo que ya desde inicios del año 2020, el mismo Departamento de Planificación tenía claro el faltante claramente justificado, de un segundo puesto Administrativo en la Oficina Regional de Osa, esta vez en el informe analizado, se omite tomar en cuenta ese factor, ello aun tomando en cuenta que el objetivo primordial es el buen servicio a la ciudadanía y para ello la función de las personas asistentes administrativas es medular, pues son las personas que se encargan entre otras funciones, de la atención al público.*  *En este sentido respetuosamente sugiere el suscrito, que existiendo ya un dictamen previo del Departamento de Planificación, que llegó a conocimiento del Consejo Superior, en el sentido de que la Oficina Regional OIJ de Osa, requería ser dotada de una segunda Asistente Administrativa (idealmente un puesto de Auxiliar Administrativa), que en su momento indicó el Honorable Consejo, que no era posible dotarla, (se entiende que por un tema de presupuesto); considera por ende el suscrito, que un análisis actualizado honesto y serio, debe incluir y cubrir sin falta la necesidad de dotar a la Oficina Regional OIJ de osa, de ese segundo puesto Administrativo requerido.*  *Para ello es importante informar, que actualmente la Asistente Administrativa de esta Regional, labora todos los días, pero no de las 07:00 a las 16:30 horas como en la mayoría de los despachos del país, sino que para poder salir adelante con todas las labores diarias, labora de las 07:00 horas a las 18:30 o 19:00 horas, lo cual puede ser corroborado en nuestro controles, y no es sino de esa forma, que logra salir adelante con su altísima carga de trabajo, misma que no es posible repartirla a otros servidores (as), pues no existe otro puesto similar en el despacho.* | Se toma nota de lo que se indica, como se indicó en el apartado de Recomendaciones, específicamente en el punto 8.3, la Dirección de Planificación realizar posteriormente un abordaje integral en la Oficina Regional del OIJ de Osa, el cual abarcaría un análisis más amplio en el área que se solicita.  Se toma nota de lo que se indica, se aclara que la información inserta en el presente informe, la cual sirvió de insumo para la elaboración del informe, fue la suministrada por la propia Oficina Regional al momento del abordaje; para eventualmente valorar la posibilidad de recomendar o no la creación de plazas nuevas, ya sea en el área administrativa o cualquier otra área de la Oficina, se requiere de un estudio técnico más amplio, el cual debe estar en el marco de las actuales limitaciones presupuestarias con las que cuenta la institución.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **17** | *En cuanto al tema de las RECOMENDACIONES*  *Continuando con el tema de las Recomendaciones, se echa de menos también un análisis de la necesidad de contar con más personal Conductor de Detenidos en la Oficina Regional de Osa; curiosamente se insertó un dato inexacto " que este despacho tenía dos Conductores de Detenidos, ambos varones", con lo cual se inserta una oportunidad de mejora en ese sentido, pero en contraste a ello, se echa de menos un análisis de cómo solo dos Conductores de Detenidos en la Oficina Regional de Osa, logran atender dos o más personas detenidas a la vez. Y aún más cuando son varios detenidos, tomando en cuenta que la zona de Osa es vía de tránsito de las organizaciones internacionales de Tráfico de Drogas, y que usualmente cada investigación de esta índole, representa la detención eventualmente de grupos de un aproximada de entre tres a ocho o más personas detenidas.*  *En este sentido, no solamente es un tema de cargas de trabajo, pues, aunque la realidad es que constantemente todo el personal policial de la Oficina Regional de Osa, se convierte en una Sección de Cárceles, al dedicarse todo el personal: Investigadores y Jefatura, a custodiar juicios y demás labores en conducción de detenidos, cuando la cantidad de personas detenidas supera a los únicos dos conductores de detenidos con que se cuenta, lo cual es una situación muy común.*  *A manera de ejemplo, se exponen algunas fechas del presente año 2021, en las que el personal de investigación y Jefatura del despacho se ha visto obligada a realizar labores de Conducción de Detenidos en apoyo a los dos Custodios del despacho:*    *A lo anterior debe sumarse, el hecho de que la Oficina Regional de Osa, no se mantiene abierta durante la noche, por lo que cada vez que se cuenta con Detenidos en celdas para la noche, deben ser trasladados hasta la Delegación Regional de Corredores, misma que se encuentra aproximadamente a 100 kilómetros de distancia, siendo que se tarde en el viaje de ida y vuelta, un aproximado de tres horas.*  *Similar situación ocurre cada vez que se requiere trasladar hacia y desde los centros penales, siendo que el más cercano se encuentra en Pérez Zeledón, a más de 100 kilómetros de distancia, para lo cual se tarda un aproximado de cuatro horas en el viaje más el trámite de ingreso o salida de detenidos.*  *Ello implica, que solamente para ese traslado de detenidos, se invierten los únicos dos custodios con que se cuenta el despacho, siendo que al momento de surgir algún otro detenido cuando estos los custodios están en gira, es el personal de investigación debe dejar de lado las investigaciones y atender las labores de Conducción de Detenidos.*  *Lo anterior, si bien ya es un problema, lo cierto es que ante la falta de Conductores de Detenidos, diariamente debemos enfrentar un problema aún más delicado y es la vigilancia de los Detenidos que queden en celdas cuando los Conductores de detenidos están con alguno Detenido en sala de audiencias o traslado. El problema radica en que toda persona detenida que permanece en celdas, requiere constante vigilancia, pues no en pocas ocasiones atentan contra su propia vida, o contra la integridad física de alguno de sus compañeros de celda. En este sentido existen directrices que establecen una ronda o visita a celdas cada 20 minutos, vigilancia que debe ser constante, pues un descuido en este sentido puede poner en riesgo la vida de una persona y por ende acarrear serias responsabilidades para el despacho y para el Poder Judicial.*  *Inevitablemente nos enfrentamos a ocasiones en los que todo el personal de la Oficina Regional de Osa, requiere estar fuera del despacho en algún Operativo, Allanamiento u otros, mientras que los dos Conductores de detenidos están atendiendo alguna custodia en audiencias y a la vez queda algún otro detenido en celdas, dado a que no se cuenta con ninguna otra persona custodia que realice esta vigilancia a celdas, resultando que los detenidos en celdas pueden atentar contra su vida, y sin posibilidad de que nadie pueda vigilarlos.*  *Para solventar temporalmente esta situación, al no tener este despacho más custodios de detenidos, se designa por día un Investigador de la Oficina Regional de Osa, para dedicarse a labores de vigilancia a celdas y apoyo a custodia de detenidos. Pero ello representa un abandono y detrimento a las labores de investigación, en que se ve obligado a incurrir diariamente la Oficina Regional de Osa, siendo que no basta en ocasiones con un solo investigador (a), sino con dos, tres o más, dependiendo de cantidad de personas detenidas que se estén manejando.*  *En contraste a lo anterior, vemos como el mismo informe de Planificación analizado, presta especial atención al tema del Rezago de casos y los tiempos de la investigación, por lo que deberá entonces tomarse una decisión en el siguiente sentido:*  *A-) Dedicamos al personal de investigación enteramente a atender en tiempo las investigaciones, sin distraerlos constantemente en labores de custodia de detenidos, lo anterior para que se atienda el mandato constitucional de Justicia Pronta y Cumplida. Para ello es necesario designar mayor cantidad de personal Custodio de Detenidos para la Oficina Regional de Osa.*  *B- ) Dejamos de lado la necesidad de contar con más personas detenidas en la Oficina Regional OIJ de Osa, y seguimos atendiendo labores de conducción de detenidos con el personal de investigación, ello en serio detrimento de las investigaciones y afectando negativamente los tiempos de investigación.*  *Si tomamos en cuenta el analizado informe de Planificación, es claro que la prioridad es atender los plazos de la Investigación, prioridad que se debe ser apoyada y compartida, pues nuestra misión es el buen servicio a la ciudadanía, independientemente de las falencias o faltas de recurso humano. Por lo anterior es innegable que la opción correcta a seguir es la A).*  *Es por lo antes expuesto, que al realizar un análisis de la Oficina Regional OIJ de Osa, no puede dejarse de lado el tema de las necesidades urgentes de este despacho, necesidades que no son tema de comodidad, sino de la obligación del Poder Judicial, de brindar un adecuado servicio a la ciudadanía.* | Se toma nota de lo que se indica, como se indicó en el apartado de Recomendaciones, específicamente en el punto 8.3, la Dirección de Planificación realizar posteriormente un abordaje integral en la Oficina Regional del OIJ de Osa, el cual abarcaría un análisis más amplio en el área que se solicita.  Se hace saber además que, en la actualidad, la Dirección de Planificación se encuentra realizando un estudio relacionado a la creación de la nueva Jurisdicción Especializada para Pueblos Indígenas, informe que contempla un amplio análisis que podría además generar una propuesta de creación de plazas nuevas no solo para juzgados especializados, sino que también para oficinas varias del ámbito auxiliar de justicia, incluido el OIJ; por ende la realización de este informe podría generar plazas nuevas para la Oficina del OIJ de Osa.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **18** | *En el apartado: Análisis estadístico, Análisis de oficinas homólogas y Análisis comparativo con el Modelo de Tramitación. Propiamente en el documento Excel, Memoria de Calculo OIJ de Osa (versión 1). En la página 12 de dicho documento.*  *En el citado documento, se aprecia que para calcular la carga de trabajo de la Oficina Regional OIJ de Osa, se tomó en cuenta la cantidad de delitos contra la propiedad, lo cuales sumaron 928 para al año 2019, además se incluyó la cantidad de casos de Drogas y crimen organizado, lo cual suma 14 en el año y se sumó además las Órdenes de Captura, todo lo anterior para un total de 1129 asuntos en el año, repartidos entre 09 investigadores, indicándose entonces una carga de trabajo de 5,8 asuntos por Investigador por mes.*  *Sin embargo, nótese que se omitió incluir otros trabajos como las Diligencias Menores, los CICOS y los Incidentes de servicio 9-1-1, siendo todo ello una gran cantidad de asuntos que requiere igual o mayor inversión de tiempo para el despacho, que los casos o denuncias propiamente dichos.*  *En este sentido la Oficina Regional OIJ de Osa, contabilizó en al año 2019, en cuanto a Diligencias menores, un total de 426, además de 66 asuntos entre CICOS e Incidentes del 9-1-1. De manera que sumando dichos asuntos, se tiene que la Oficina Regional OIJ de Osa, atendió un total de 1621 asuntos en general en el citado año, lo cual repartido entre los nueve investigadores, significa una carga de trabajo de 15 asuntos por investigador por mes. Se adjunta documento de cálculo de las cargas de trabajo, con los datos actualizados, de cual se extrae el siguiente cuadro:*    *Lo anterior sin tomar en cuenta las disminuciones de personal que se presentan usualmente por vacaciones, incapacidades y tomando en cuenta que diariamente se requiere designar a una persona investigadora en labores de Radio Operador y apoyo a labores de Cárceles.*  *En cuanto a lo que va del año 2021, se contabilizan 507 casos o denuncias, 109 capturas, 34 Cicos, 19 Alertas de 9-1-1 y 225 Diligencias menores, para un total de 894 asuntos, los que divididos en el personal de Investigación representa una carga de trabajo real de 15,5 asuntos por persona por mes, tal y como se aprecia en la siguiente imagen:*    *Lo anterior representa la carga de trabajo real del personal de Investigación, donde se incluyen todos los asuntos que se les asigna, siendo esto una cifra muy diferente de los 5,8 asuntos por persona al mes que se indica en el informe, por lo motivos ya explicados.* | Se toma nota de lo que se indica, se aclara que la información inserta en el presente informe, la cual sirvió de insumo para la elaboración del informe, fue la suministrada por la propia Oficina Regional al momento del abordaje, esta debe ser revisada con profundidad en el rediseño de procesos completo.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **19** | *Conclusión general.*  *Revisado el informe 739-PLA-MI-2021, se concluye que contiene una serie de inexactitudes ya expuestas , datos erróneos, presenta hallazgos y emite recomendaciones basados en esos datos, por ende lo expuesto no es de recibo y no se puede dar por aceptado un informe aunque preliminar, pero que muestra una realidad totalmente diferente a la situación de la Oficina Regional de Osa, a tal punto que muestra una estructura que no es correcta y como producto de esos datos inexactos, no recomiendan dotar de recurso humano en ninguna de las áreas, no expone las cargas reales de trabajo del despacho en el área de investigación, omite información primordial de asuntos asignados, como lo son las Diligencias Menores, Cicos e Incidentes del 9-1-1, reflejando una carga de trabajo muy inferior a la realidad; véase los siguientes cuadros donde muestra la carga real y la cantidad de recurso que se requiere:*    *\*: Fórmula de cálculo: Ingreso por unidad / Cantidad de personal / 12.*     |  | | --- | | *[1] Cálculos a partir de una carga efectiva de 8 casos mensuales por persona.* | | *[2] Fórmula de cálculo: Ingreso por unidad / Cantidad de personal / 6,38, siendo 0,38 el porcentaje de días transcurridos del mes de julio.* | | *[3] Considera que la disponibilidad efectiva del personal de investigación ha sido de un 90%.* |   *A manera de ejemplo, se incluyen los cálculos realizados para la actividad “Delitos en general”:*   * *Carga de trabajo mensual inicial = 507 / 6,38 / 8 = 9,93 = 9,3 casos* * *Carga de trabajo mensual corregida = (507 / 6,38 / 8) / 0,9 = 11,03 = 11,0 casos, donde:*   *0,9 (o 90%) corresponde al promedio de personal de investigación efectivo disponible en las sedes, luego de restar la proporción equivalente por: vacaciones, incapacidades, permisos y otros movimientos de personal*   * *Personal requerido, Delitos en general: 507 / 6,38 / 8 / 0,9 = 11,03 = 11 personas, donde:*   *8 representa la carga mensual ideal de casos por investigador/a, y 0,9 (o 90%) corresponde al promedio de personal de investigación efectivo.*  *Si bien la penúltima y última columnas de la tabla 2 muestran los mismos resultados, conceptualmente son diferentes: la carga corregida se refiere a casos (u otras actividades) a ser asignadas a cada persona; en tanto el personal requerido hace referencia a personas del área de investigación.*  *Por último, a las cifras de la última columna se tendría que agregar 3 puestos de investigación adicionales, dado que 2 personas se dedican de forma exclusiva a la atención de drogas y casos de crimen organizado, en tanto otra debe realizar labores de radio. Este último puesto podría omitirse, en caso de que se incluyera una plaza de operador de radio.*  *Además de lo indicado en el área de investigación, tampoco se observa un análisis sobre la carga de trabajo de la única Asistente Administrativa, cuya labor está recargada y que ya fue comprobado y aprobado por el mismo Departamento de Planificación, a raíz del cual el Consejo Superior reconoció dicha necesidad.*  *De la misma manera se muestra erróneamente la conformación que se tiene del personal de custodios de detenidos y todo lo que conlleva tener una sola pareja en un lugar lejano atendiendo todas las diligencias que deban realizar.*  *Por todo lo aquí expuesto se solicita con el debido respeto que el Informe 739-PLA-MI-2021 sea revisado y ajustado a la realidad de la Oficina y que los datos que contiene actualmente el informe en análisis no sean tomados en cuenta como insumo para determinar los requerimientos dentro del proyecto de Rediseño de Procesos del Modelo Penal para la Oficina Regional de Osa.* | Se toma nota de lo que se indica, la información inserta en el presente informe, la cual sirvió de insumo para la elaboración del informe, fue la suministrada por la propia Oficina Regional al momento del abordaje, esta debe ser revisada con profundidad en el rediseño de procesos completo.  La observación no modifica el contenido del informe. |

* 1. ***Oficio “Observaciones al oficio CJP188-2021” del 28 de julio de 2021, suscrito por la Comisión de la Jurisdicción Penal***

| **N°** | ***Observación recibida*** | ***Criterio de la Dirección de Planificación*** |
| --- | --- | --- |
| **1** | *En primer lugar, el diagnóstico no incluye un estudio concreto en relación con la ejecución de las capturas y su efectividad, de modo que la propuesta que se desarrolla a folio 18, que sugiere desarrollar un procedimiento interno para valorar las capturas y tener claridad sobre el trámite que se debe dar a las mismas, no se basa en datos concretos que evidencien si dicho procedimiento ha tenido o no efectividad en ese despacho.* | Se toma nota de lo que se indica, efectivamente la propuesta se encuentra relacionada a mejorar el control que se encontró en la oficina al momento del abordaje, a fin de maximizar los recursos y contar con un mejor control de la información a futuro, esto con relación al proceso de mejora continua que debe imperar en todas las oficinas de todos los ámbitos de la administración de justicia.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **2** | *Por otro lado, en el informe tampoco se realiza una retroalimentación con otros despachos para medir el desempeño de esa oficina del OIJ con respecto de las diligencias para las cuales colabora; de este modo la propuesta que se desarrolla a folio 16 a 17 en cuanto a la trazabilidad de las diligencias de colaboración no toma en consideración las observaciones que al respecto pueden aportar los usuarios de ese servicio, sea Ministerio Público, Juzgado o Tribunal.* | Se toma nota de lo que se indica, no lleva razón en lo que se indica puesto que, al momento del abordaje el profesional a cargo del abordaje mantuvo comunicación constante con la jefatura de la oficina y este tipo de relaciones o comunicaciones que se mencionan con otras oficinas fueron también tema de discusión, de haberse detectado alguna oportunidad de mejora se habría incluido en el informe. De igual forma con la metodología completa de rediseño de procesos se hace un análisis integral de la tramitación penal con el resto de oficinas.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **3** | *De igual manera, en el diagnóstico realizado no se incluyen entrevistas con los distintos funcionarios del despacho para sustentar el estudio no sólo en datos estadísticos sino en un abordaje integral de las distintas problemáticas que enfrente tal oficina. Y finalmente, se pone en evidencia en el estudio la necesidad de dotar de recurso humanos femenino para atender diligencias con mujeres detenidas, sin que se haga en el informe una propuesta concreta para solventar esa carencia.* | Se toma nota de lo que se indica, como se indicó en el apartado de Recomendaciones, específicamente en el punto 8.3, la Dirección de Planificación realizar posteriormente un abordaje integral en la Oficina Regional del OIJ de Osa, el cual abarcaría un análisis más amplio en el área que se solicita.  También, producto de las observaciones plasmadas por la Oficina Regional del OIJ de Osa, se hizo la modificación en el presente informe indicando que, dicha oficina sí cuenta con la colaboración de una persona Custodia de detenidos, de género femenino, lo cual permite la adecuada atención de la población femenina eventualmente detenida.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **4** | *Por consiguiente, esta Comisión estima que el abordaje realizado y las propuestas de mejora sugeridas no contemplan todas las aristas para el óptimo desempeño del despacho en cuestión.* | Se toma nota de lo que se indica, es un informe de avance del rediseño y debe ser completado según el cronograma del proyecto de mejora integral del proceso penal.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **5** | *Esta Comisión estima que el estudio preliminar que se ha verificado en dicho despacho no profundiza, pues se sustentó únicamente en una intervención virtual de dos semanas y carece de un trabajo de campo, el cual quedó pendiente con ocasión de las medidas tomadas ante la situación de la emergencia nacional por la pandemia; al respecto debe advertirse que esta Comisión considera que el proceso de rediseño de los distintos despachos de la materia penal tiene como finalidad un análisis integral que revise todas las variables que pueden afectar el buen desempeño del despacho, y requiere la verificación de la dinámica propia de la oficina en estudio, a fin valorar no sólo los aspectos cuantitativos (estadísticas) sino también cuantitativos de las distintas problemáticas que se han podido identificar, así como determinar si existen factores de orden externo que puedan incidir en el adecuado desempeño de la oficina sujeta a estudio que sean susceptibles de mejora; de modo que el rediseño no puede limitarse a un estudio de orden virtual, que examine las estadísticas u otros datos obtenidos por ese medio, sino que en todos los casos dicho proceso deberá venir acompañado necesariamente de estudios de campo a fin de analizar de forma integral todas esas variables.* | Se toma nota de lo que se indica, se aclara que el estudio no solo se basó únicamente en el análisis de aspectos cuantitativos (estadísticas) sino que también, se realizaron diversas y constantes comunicaciones con la jefatura de la oficina, y en caso de haberse requerido, con parte del personal. De igual forma es un avance del rediseño de procesos y debe completarse de manera integral.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **6** | *Además, debe resaltarse que otro aspecto que esta Comisión aprecia es determinante en el proceso de rediseño de los despachos judiciales y auxiliares de justicia en la materia penal es el seguimiento y acompañamiento que debe brindar la Dirección de Planificación a este proceso, el cual se materializa mediante el trabajo en conjunto con los equipos de mejora que son creados e implementados en cada una de las oficinas, seguimiento a través del cual se puede in midiendo los resultados del proceso y tomando las acciones correctivas necesarias para lograr la mejora esperada en el desempeño de cada oficina.* | Se toma nota de lo que se indica, el seguimiento y acompañamiento se realizará de parte de la Dirección de Planificación, previa coordinación.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **7** | *Por consiguiente, esta Comisión recomienda que se tome nota de las observaciones y se proceda con los ajustes que se estimen pertinentes, considerando que se trata de un estudio de carácter preliminar, mismo que es indispensable que sea completado mediante las visitas de campo para poder dar por concluido el rediseño de dicho despacho acorde con los fines para los cuales fue desarrollado dicho proyecto, y continuar con los seguimientos para su adecuada implementación. Todo ello sin perjuicio de aquellas observaciones que puedan ser expuestas y analizadas con posterioridad una vez que el estudio se haya completado, de previo a su aprobación por parte del Consejo Superior.* | Se toma nota de lo que se indica y precisamente existe una recomendación para que se complete el estudio de rediseño de procesos.  La observación no modifica el contenido del informe. |

# Oportunidades de mejora (Plan de Trabajo)

| Propuesta | Oportunidades de Mejora | Descripción de la Propuesta | Resultados Esperados | Responsable |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Atención y revisión constante, así como una reducción de las causas de investigación con un estado de rezago. | Al 31 de diciembre del 2019, existían 39 causas de investigación con un estado de rezago, afectando las estadísticas de la Unidad e incumpliendo con los plazos máximos establecidos por la Oficina de Planes y Operaciones de la Dirección del Organismo de Investigación Judicial, la cual establece un plazo de 120 días naturales de espera para la emisión de informe o resultado para el caso de los asuntos catalogados como de sencilla complejidad, 240 días para complejidad media y/o 365 días naturales para complejidad alta (según circular 20-DG-2020 de la Dirección General del OIJ); pese a lo anterior, al 30 de setiembre de 2020 la cantidad de causas en rezago aumentó a 220; es decir que creció en un 464% lo cual la Oficina atribuye a la complejidad de las causas en investigación y la afectación percibida por parte de la Oficina para su personal en cuanto a los casos entrados durante el 2020 con motivo de la enfermedad Covid-19 que provocó un impacto en el personal de la Oficina. | Se recomienda que la Oficina elabore un plan remedial para la atención y disminución de las causas en rezago en donde se le dé prioridad a los asuntos de más vieja data, así como a los asuntos que por alguna situación especial requieran algún tipo de atención prioritaria, en donde las jefaturas ejerzan también una labor de supervisión semanal y establezcan sugerencias de la dirección de la investigación, así como el establecimiento de plazos para realizar las diligencias para finalizar la causa en menor tiempo. | Mantener una trazabilidad y supervisión de las causas en investigación en rezago.  Disminuir los tiempos de espera.  No contar con causas en rezago, o como mínimo disminuir la cantidad de causas en rezago al mínimo posible. | Equipo de mejora continua de la Oficina Regional del OIJ de Osa.  Oficina de Planes y Operaciones. |
| 1. Uso correcto del sistema electrónico “Expediente Criminal Único”. | Consultadas las bases de datos de la Oficina de Planes y Operaciones de la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial (entidad encargada entre otras cosas, de la recopilación de datos históricos estadísticos de las oficinas del OIJ) y comparadas con las oficinas del OIJ, se han detectado diferencias o incongruencias en la información, aspecto que podría estar asociado a un uso incorrecto o incompleto de las variables a completar por la oficina, en el sistema electrónico denominado “Expediente Criminal Único”. Cabe indicar que este sistema es de reciente implementación (enero de 2020). | Se recomienda a la Oficina del OIJ:  1)    Poner especial atención y cautela en la forma y la manera en la que se incluye la información en el sistema “Expediente Criminal Único” (tanto para el área de Investigación como para las áreas o Unidades de Cárceles), en aras de alimentar el sistema con la información real y correspondiente a cada caso, en las variables que se requiere, evitando dejar espacios vacíos.  2)    De acuerdo con criterio externado por personal de la oficina, se considera necesario refrescar mediante una capacitación la forma correcta de alimentar el sistema “Expediente Criminal Único”, por lo cual, el equipo de Mejora deberá coordinar con la Oficina de Planes y Operaciones de la Dirección General del OIJ, una nueva capacitación en el uso correcto del sistema. | 1)    Auto empoderamiento de la oficina, en el uso diario y alimentación de la información en el sistema Expediente Criminal Único.  2)    Contar con un sistema electrónico de información y base de datos sólida, y poder tener la certeza de que la información que le llega a la Oficina de Planes y Operaciones del OIJ es completamente fidedigna y un reflejo real de la carga laboral que desarrolla la oficina. | Equipo de Mejora de Procesos de la Oficina Regional del OIJ de Osa.  Oficina de Planes y Operaciones de la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial. |
| 1. Mejorar la trazabilidad y supervisión de las diligencias de colaboración. | Se evidencia que existen ocasiones donde debido a la priorización de algunos trámites, como lo son las investigaciones mismas, se generan atrasos en el cumplimiento por parte de la oficina o Unidad, en cuanto a la realización de diligencias de colaboración, lo cual genera un efecto de retraso en el avance de las causas judiciales. | Establecer y fomentar un canal de comunicación, control y seguimiento semanal entre la persona Coordinadora de las y los Investigadores, para la efectiva realización de las diversas diligencias de colaboración, con el debido tiempo requerido para cada una de ellas, y así optimizar los recursos institucionales implícitos en la efectiva realización de las diligencias de colaboración. Todo lo anterior con la finalidad de no generar atrasos o cuellos de botella en cuanto a la cantidad de diligencias de colaboración pendientes de realización con que cuenta la oficina. | Maximización del tiempo y de los diversos recursos institucionales para la efectiva realización de todas las diligencias de colaboración que diariamente se solicitan entre todas las oficinas del OIJ del país. | Equipo de Mejora de Procesos de la Oficina Regional del OIJ de Osa. |
| 1. Desarrollo de un procedimiento para la debida atención y respuesta rápida de Órdenes de Captura. | En ocasiones, sobre la atención o respuesta que se le brinda a la atención de las órdenes de capturas y su debida contestación, se presentan atrasos por parte de las oficinas del OIJ, lo cual puede generar diferentes afectaciones tal es el caso de peligro de fuga, atrasos en la tramitación de los procesos, entre otros. | Desarrollar un procedimiento interno para la valoración de las ordenes de capturas confeccionadas por los despachos judiciales según su prioridad. Además, elaborar un memorándum que explica el ABC de los trámites de investigación de las ordenes de capturas a fin de que todo el personal a cargo tenga claridad sobre los procedimientos adecuados a seguir para el resultado positivo o la atención adecuada de las órdenes de captura.  De esta manera, mensualmente, la persona encargada administrativa de las órdenes de captura aplica los filtros para notificar la cantidad de órdenes de capturas que se encuentran activas y pendientes. Y todos los lunes, se realiza una reunión de retroalimentación con el personal de investigación, los coordinadores y la jefatura, donde se analizan las órdenes de capturas y se supervisa la aplicación efectiva del procedimiento propuesto. | · El buen control administrativo de ingreso de las órdenes de capturas.  · Mejorar la supervisión de las órdenes de capturas por medio de la jefatura.  ·   Realización de reuniones semanales, para unificar criterios para la búsqueda de las personas requerida (se sugiere realizar mínimo una reunión semanal).  · Elimina el rezago institucional.  · Se atiende con celeridad la orden de captura.  · Respuesta más rápida tanto al usuario interno como externo.  · Se persigue el principio de justicia pronta y cumplida.  · La carga de trabajo se distribuye en forma equitativa.  · Se protege el interés superior del servicio público de calidad. | Equipo de Mejora de Procesos de la Oficina Regional del OIJ de Osa. |

# Recomendaciones

## A la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial

Dar seguimiento a la ejecución del plan de trabajo contenido en el presente informe, con la finalidad de verificar que las propuestas de mejora sean implementadas y velar por la sostenibilidad y los resultados adecuados del proyecto.

## A la Oficina Regional del OIJ de Osa

### Implementar y dar seguimiento al plan de trabajo y las recomendaciones establecidas en este informe, de manera que se analice y verifique el correcto desempeño de la Subdelegación.

## A la Dirección de Planificación

Tomar los hallazgos y recomendaciones plasmadas en el presente informe como insumo para la realización de un abordaje integral en la Oficina Regional del Organismo de Investigación Judicial de Osa, el cual se realice de forma conjunta con las demás oficinas que intervienen en el proceso Penal, tanto del ámbito Jurisdiccional como del ámbito Auxiliar de Justicia, que permita complementar los hallazgos que se identificaron en el presente informe, el cual se encuentra alineado a la Metodología de Rediseño de Procesos de la Dirección de Planificación y al Modelo de Tramitación aprobado para el Organismo de Investigación Judicial; con el propósito de generar mayores propuestas de mejora, en procura de maximizar el uso del recurso humano disponible y mejorar el servicio público que se brinda.

# Minutas y Presentaciones

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Consecutivo** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Presentación 1*** | Presentación inicial del Proyecto |  |

# Apéndices

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apéndice** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Apéndice 1*** | Minuta de la definición del Equipo de Mejora |  |
| ***Apéndice 2*** | Conformación y responsabilidades del Equipo de Mejora |  |
| ***Apéndice 3*** | Retroalimentación de la Contraloría de Servicios |  |
| ***Apéndice 4*** | Mapa general del proceso |  |
| ***Apéndice 5*** | Análisis estadístico, Análisis de oficinas homólogas y Análisis comparativo con el Modelo de Tramitación |  |
| ***Apéndice 6*** | Oficio N° JEFDP-982-2021 de la Defensa Pública. |  |
| ***Apéndice 7*** | Observaciones recibidas al informe, Oficina Regional del OIJ de Osa. |  |
| ***Apéndice 8*** | Oficio N° CJP188-2021 de la Comisión de la Jurisdicción Penal. |  |

*Este informe cuenta con las revisiones y ajustes correspondientes de las jefaturas indicadas*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **NOMBRE** | **Puesto** |
| **Elaborado por** | Lic. Jorge Barquero | Profesionales 2 |
| **Revisado por:** | Ing. Nelson Arce Hidalgo | Coordinador de Unidad |
| **Aprobado por:** | Ing. Jorge Fernando Rodríguez Salazar | Jefe a.i. Subproceso de Modernización Institucional |
| **Visto Bueno** | Ing. Dixon Li Morales | Jefe a.i. Proceso Ejecución de las Operaciones |