1186-PLA-MI-2021

Ref. SICE: 771-21

18 de octubre 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 realizado en la Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 747-PLA-MI-2021 del 06 de julio de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Fiscalía General de la República, Defensa Pública, Comisión de la Jurisdicción Penal, Dirección del Organismo de Investigación Judicial, Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial, Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión, Administración Regional de Cartago y Administración del Organismo de Investigación Judicial.

Como respuesta se recibieron las siguientes observaciones:

* Por correo electrónico el 08 de julio de 2021, el Lic. Luis Alberto Solís Jiménez, Administrador Regional de Cartago, adjunta nota (ver Apéndice 6 del presente informe).
* Oficio JEFDP-985-2021 del 12 de julio de 2021, suscrito por el Msc. Juan Carlos Pérez Murillo, Director de la Defensa Pública (ver Apéndice 7).
* Oficio 306-SDRLU-2021 del 14 de julio de 2021 del Sr. Walter Umaña Vega, Jefe de la Subdelegación Regional del OIJ de La Unión (ver Apéndice 8).
* Oficio FGR-734-2021 del 19 de julio de 2021 del Msc. Warner Molina Ruiz, Fiscal General a.i. de la República (ver Apéndice 9).
* Oficio CJP185-2021 del 28 de julio de 2021, suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Comisión de la Jurisdicción Penal (ver Apéndice 10).

Todas las observaciones en lo pertinente fueron atendidas en los ítems “6.1” al “6.5” 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 del Organismo de Investigación Judicial
* Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial
* Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión
* Administración Regional de Cartago
* Administración del Organismo de Investigación Judicial
* Archivo

xba

Ref. **771-21**, 597-20

18 de octubre de 2021

Ingeniero

Dixon Li Morales

Director a.i. de Planificación

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 **Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión.** El estudio fue realizado por el Lic. Jorge Barquero Umaña, profesional 2, en Coordinación con el Ing. Nelson Arce Hidalgo, Coordinador de Subdelegación 3, ambos del Subproceso a mi cargo.

Atentamente,

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

Subproceso de Modernización Institucional

c. Archivo

xba

Ref. **771-21**, 597-20



***Subproceso de Modernización Institucional***

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

***Dirección de Planificación***

***Informe de la Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión***

***Elaborado por:***

*Lic. Jorge Barquero Umaña*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **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.

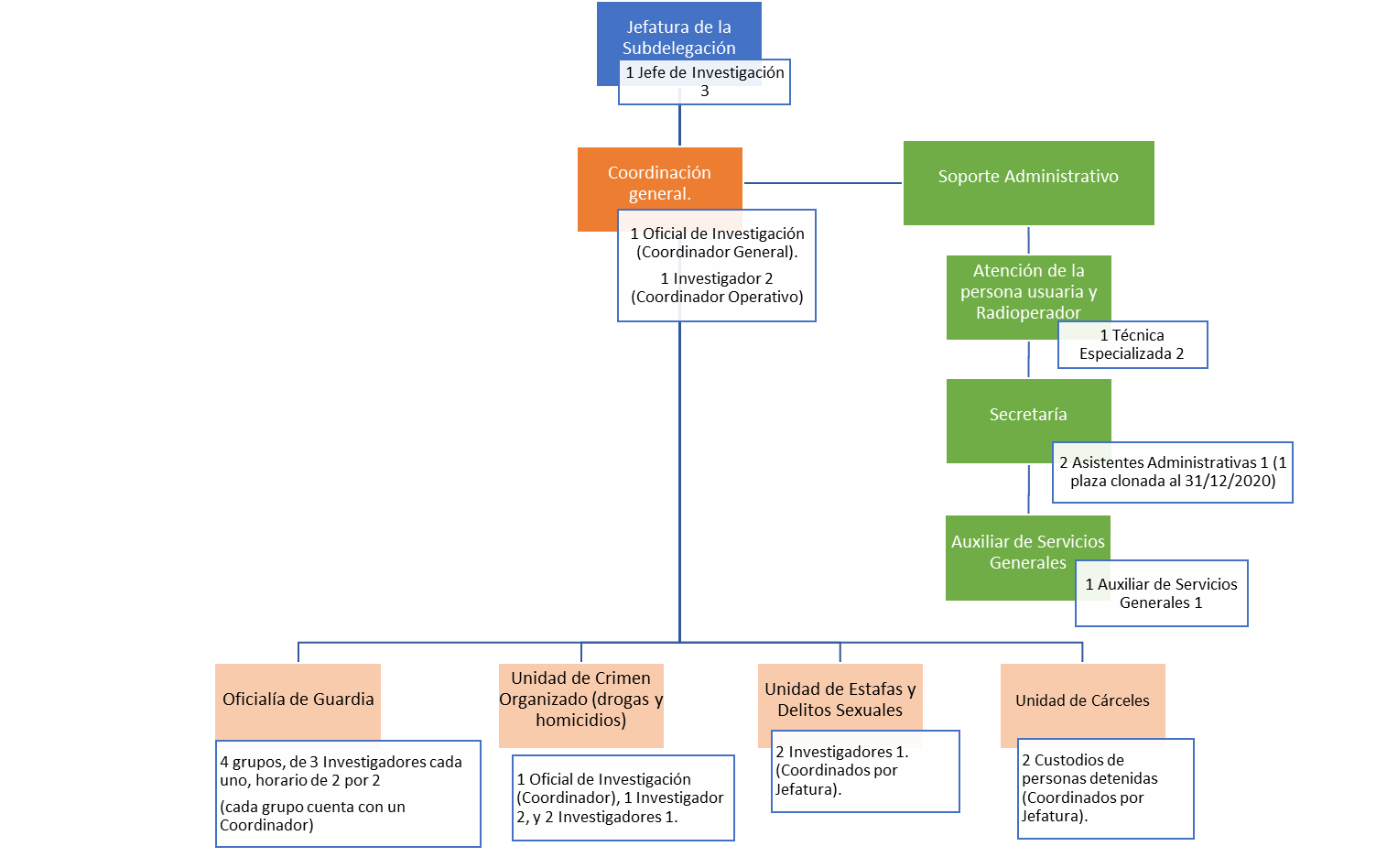
El informe aquí presentado, toma en consideración las cargas de trabajo a nivel cuantitativo, y a su vez evidencia todas aquellas variables de orden cualitativo que no pueden ser valoradas numéricamente, pero que forman parte de todo el proceso de investigación que realiza la Subdelegación Regional de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

# Estructura Organizacional

## Organigrama

A continuación, se detalla la estructura organizacional de la Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión:

**Figura 1. Estructura de la Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión**



## Fuente: Subproceso de Modernización Institucional, con información proveída por el personal de la Subdelegación Regional del OIJ de La Unión, 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 Subdelegación, encargado de la supervisión, definición de directrices, asuntos administrativos y disciplinarios. También realiza la “Dirección Funcional” o supervisión de la Subdelegación Regional de La Unión, también se encarga de Planear, dirigir, asignar, organizar, coordinar, supervisar y evaluar labores policiales y administrativas de una dependencia con programas complejos del Organismo de Investigación Judicial; en el caso concreto de esta Subdelegación revisa los informes de casos complejos de drogas y Homicidios, además dirige la Dirección Administrativa/Operacional y no Funcional en todos los casos. También tiene a cargo tres cajas chicas y revisión de los diferentes libros de controles administrativos.
* **Segundo Nivel:** La Coordinación general de toda la oficina se compone actualmente de una plaza de Oficial de Investigación y una plaza de Investigador 2. Cumplen *ad honorem* como función principal la coordinación de la parte general y operativa policial respectivamente, y sustituir a la jefatura cuando sea requerido. Jerárquicamente dependen directamente de la Jefatura de la Subdelegación. Se encargan de la revisión de los informes de investigación con indicios (CI) y sin indicios (SI). Las personas Coordinadoras tienen a su cargo la coordinación de aspectos de dirección operacional, 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, además del aseguramiento del manejo adecuado de los vehículos y las evidencias.
* **Tercer Nivel:** Es un nivel de apoyo, donde se ubica el personal administrativo que gestiona los casos que ingresan a la oficina; tienen como labores fundamentales el seguimiento a los controles establecidos para la atención de las denuncias presentadas, revisión de informes de trabajo, atención de las personas usuarias dentro de la jornada ordinaria, elaboración del PAO, PAI, SEVRI entre otras; esta área se encuentra integrada en la actualidad por una persona Técnica Especializada 2 encargada de la atención de las personas usuarias y la radio entre otras funciones, dos Asistentes Administrativas (una de ellas corresponde a un permiso con goce temporal), y una plaza de Auxiliar de Servicios Generales quien además de encargarse de la limpieza general de las instalaciones físicas, también colabora con el apoyo de funciones administrativas.
* **Cuarto 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 son independientes entre sí y permiten descentralizar y alivianar el trabajo de control de las jefaturas.
  + Oficialía de Guardia: en esta Subdelegación se atienden las inspecciones oculares, levantamiento de cuerpos, atención de denuncias, entrevistas a las personas ofendidas, entre otras funciones como la investigación de delitos de menor complejidad; se encuentra conformada por cuatro grupos de tres personas investigadoras cada uno, para un total de doce investigadoras o investigadores.
  + La Unidad de Crimen Organizado (Drogas y Homicidios) se encarga de todas las causas que se relacionan con drogas, y causas complejas relacionadas con bandas organizadas y homicidios, se conforma de una persona Oficial de Investigación quien ejerce también la coordinación de la unidad, una persona Investigadora 2, y dos personas Investigadoras 1.
  + La Unidad de Estafas y Delitos Sexuales se compone de dos personas Investigadoras 1 (una de ellas ejerce la coordinación de la Unidad), se encargan de todos los delitos relacionados a estafas y delitos sexuales.
  + La Unidad de Cárceles es la responsable del traslado de las personas detenidas desde y hacia los centros penales, a petición de las autoridades judiciales que los solicitan para los trámites legales atendidos en los Tribunales de Justicia (prácticas). De igual manera, tiene la responsabilidad de custodiar a las personas detenidas mientras se encuentran en las celdas de los Tribunales y en los momentos en que son presentados para audiencias o indagatorias. Además, también realizan la reseña de los detenidos previo su traslado a la Subdelegación del OIJ, custodiar a los que permanezcan en sus celdas y encargarse de su aseo y alimentación; se conforma de dos personas Custodias de detenidos; además son coordinados por la Jefatura de la Subdelegación.

# Definición de Equipo de Mejora de Procesos

Mediante comunicación realizada con la jefatura de la Subdelegación y el profesional a cargo del abordaje el 05 de noviembre 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 Subdelegación 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:

* Walter Umaña Vega, Jefe de la Subdelegación.
* Víctor Azofeifa Monge, Oficial de Investigación.
* Carlos Muñoz Vaglio, Investigador 2.
* Karol Alvarado Sánchez, Investigadora 1.
* Natalia Badilla Sanabria, Investigadora 1.
* José Roberto Acuña Alvarado, Oficial de Investigación.
* Ana Delgado Vargas, Auxiliar Administrativa 1.
* Silvia Herrera Alvarenga, Auxiliar Administrativa 1.

En la minuta 417-PLA-MNTA-MI-2020 del 05 de noviembre 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 02 al 06 de noviembre de 2020 se realizó un trabajo vía remota en la Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión. Durante este abordaje no se realizaron entrevistas al personal de la Subdelegación 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; por lo que se espera una nueva programación para el 2021 a fin de realizar una visita presencial a la Subdelegación, 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 Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión** |  |

# Conclusiones

Producto del diagnóstico realizado en la Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión, 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 (1722 casos de investigación), registrando un descenso de un 4,3% 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. Se puede observar que la entrada de asuntos ha mantenido una tendencia constante en el período 2017-2019, teniendo un promedio de ingreso anual de 1707 asuntos.

## 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 Subdelegación Regional del Organismo de Investigación de La Unión representó un 34,2% 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 eeste porcentaje es mayor al promedio establecido por la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial según lo comunicado en la directriz 20-DG-2020, "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 51 causas al 31 de octubre de 2020; mientras que al 31 de diciembre de 2019, el rezago era de 27 causas, lo que equivale a un aumento del 89%, es importante que la Subdelegación le de prioridad a la atención de asuntos con rezago y que mantenga este comportamiento de atención y reducción en aras de brindar un buen funcionamiento a la población usuaria, ya que la meta de toda Subdelegación es no contar con asuntos en rezago en la medida de lo posible.

## La Unidad de Oficialía de Guardia cuenta con doce puestos de Investigadores 1 (cuatro grupos de tres personas Investigadoras 1, los cuales por medio de rol diario (dos días de día, dos días libres, y dos días de noche), en la franja horaria de las 07:00 a las 19:00 horas corresponde a un turno normal de guardia, con disponibilidad durante toda la noche y madrugada hasta las 07:00 del día siguiente, donde la siguiente pareja toma el turno en el rol de Oficialía; los fines de semana no se cuenta con personal administrativo por lo que la atención de las personas usuarias así como la radio, son atendidas por el personal investigador de la Oficialía, quienes por turno se encuentren presentes, así establecido por la organización interna durante la emergencia nacional por la enfermedad conocida como Covid-19.

## En el caso de la Subdelegación de Cárceles de La Unión, con base al comportamiento en relación del 2018 al 2019, se proyectaba un crecimiento de custodias que deberían atender durante el año 2020; sin embargo, la realidad del 2020 es que debido a la pandemia de la enfermedad Covid-19 que afecta al país, a noviembre de 2020, la Subdelegación indica que el comportamiento ha sido contrario al esperado, es decir disminuyó sustancialmente por las razones anteriormente descritas. Se estima que en promedio por día atiendan dos personas detenidas entre custodias y prácticas judiciales, por lo que se estima que con el personal custodio con que cuenta la Subdelegación de Cárceles en la actualidad (dos personas custodias de detenidos) estarían en la capacidad operativa para atender la proyección de la demanda que generarán las autoridades judiciales.

## La Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión carece de seguridad privada que sirva tanto para cuidar las instalaciones, así como la seguridad de las personas que ahí trabajan; en consultas recientes a la Administración se indicó que por motivos de limitaciones presupuestarias no es posible en este momento brindar el recurso a la Subdelegación; pese a lo anterior en el pasado reciente han sufrido de ingresos de terceras personas inescrupulosas a las instalaciones de la Subdelegación con la finalidad de sustraer bienes materiales posibles; es decir que la posibilidad de riesgo ya se materializó.

## La Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión cuenta con un edificio cuyas instalaciones equivalen a un área de 450 metros cuadrados, y la limpieza en su totalidad está asignada a la persona Auxiliar de Servicios Generales, la cual según indica la propia jefatura de la Subdelegación, es un área de trabajo cuya capacidad excede la posibilidad material diaria para que una sola persona realice la limpieza todos los días, además de las labores administrativas de apoyo que realiza. En el pasado reciente se hizo la solicitud de brindar los servicios de limpieza por medio de una empresa privada a la Subdelegación, sin embargo, por limitaciones presupuestarias no fue posible para el 2020.

# Atención a observaciones al informe 747-PLA-MI-2021 puesto en consulta

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 747-PLA-MI-2021 del 06 de julio de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Fiscalía General de la República, Defensa Pública, Comisión de la Jurisdicción Penal, Dirección del Organismo de Investigación Judicial, Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial, Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de La Unión, Administración Regional de Cartago y Administración del Organismo de Investigación Judicial.

Al respecto, se recibió como respuesta el documento “Observaciones al oficio 747-PLA-MI-2021” el 08 de julio de 2021, suscrito por el señor Luis Alberto Solís Jiménez, Administrador Regional de Cartago, del cual se adjunta una copia en el Apéndice 6 del presente informe; también, se recibió el oficio JEFDP-985-2021 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 7; además, se recibió el oficio 306-SDRLU-2021 del 14 de julio de 2021, suscrito por el señor Walter Umaña Vega, Jefe de la Subdelegación Regional del OIJ de La Unión, oficio adjunto y visible en el Apéndice 8, también enviado por la Administración del OIJ; se recibió el oficio FGR-734-2021 del 19 de julio de 2021, por parte del Msc. Warner Molina Ruiz, Fiscal General a.i. de la República, visible y adjunto en el Apéndice 9; por último, se recibió el oficio CJP185-2021 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 10. A continuación, se detalla la atención a las observaciones recibidas.

* 1. ***Oficio ”Observaciones al oficio 747-PLA-MI-2021” del 08 de julio de 2021, suscrito por la Administración Regional de Cartago***

| **N°** | ***Observación recibida*** | ***Criterio de la Dirección de Planificación*** |
| --- | --- | --- |
| **1** | *Párrafo “Valorar la posibilidad de dotar a la Subdelegación de seguridad o vigilancia privada”.*   |  | | --- | | *De conformidad con las Directrices Técnicas para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto 2022, inciso 30, no es factible:*  *30. Debido a restricciones presupuestarias a raíz de la situación fiscal del país y comprometidos con las medidas de contención del gasto, no es permitido incluir nuevas contrataciones o ampliaciones de contratos de limpieza, jardinería o vigilancia, por lo que los artículos correspondientes se inactivarán en el Catálogo de Bienes y Servicios del Sistema SIGAPJ y las necesidades de nuevos contratos o adendum a los ya existentes, deberán ser enviadas a la Dirección de Planificación para ser analizadas en conjunto con la Dirección Ejecutiva.*  *Los servicios que actualmente tenemos contratados pertenecen a programas presupuestarios diferentes.* | | Se toma nota de lo que se indica.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **2** | *Párrafo “Valorar la posibilidad de brindar apoyo a la Subdelegación en servicios de limpieza, durante una audiencia al día (medio tiempo).”.*  *Conforme lo ha estado establecido la Dirección de Planificación, y aprobado por el Consejo Superior, para las oficinas judiciales que cuentan con plazas de Auxiliar de Servicios Generales, no se autoriza la contratación del servicio de limpieza. Debe desde la Dirección de Planificación valorarse el tema específico en cuanto a esta oficina, medir cargas de trabajo y recomendar una recalificación del puesto.*  *La Administración Regional de Cartago no cuenta con plazas de servicios generales y los servicios contratados están ajustados al metraje de cada oficina y en programas diferentes.* | Se toma nota de lo que se indica y el tema puede ser revisado en el estudio completo de rediseño de la oficina.  La observación no modifica el contenido del informe. |

* 1. ***Oficio JEFDP-985-2021 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 La Unión” (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 del año 2018 a 2019 en el ingreso de casos de personas detenidas. No se aportan datos del año 2020. Si bien es cierto el informe deja claro 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.* | | Se toma nota de lo que se indica, se aclara que el informe no contiene datos del 2020, porque ese fue el año en el cual se realizó el abordaje; no obstante, se tomarán en consideración las sugerencias emanadas para los seguimientos y futuros informes. La revisión que se sugiere puede ser desarrollada en el estudio completo de rediseño.  La observación no modifica el contenido del informe. |

* 1. ***Oficio 306-SDRLU-2021 del 14 de julio de 2021, suscrito por el Organismo de Investigación Judicial, y la Subdelegación Regional del OIJ de La Unión.***

| **N°** | ***Observación recibida*** | ***Criterio de la Dirección de Planificación*** |
| --- | --- | --- |
| **1** | |  | | --- | | *Párrafo “Organigrama”.*  *Se indica que existe un puesto de Secretaría, lo cual no es conteste con la realidad.* | | Se toma nota de lo que se indica y se hace la aclaración que, en el organigrama se aprecia la palabra “secretaría”, la cual no corresponde a un puesto, sino a un área de trabajo dentro de la Subdelegación.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **2** | *Párrafo “Primer Nivel”.*  *Las funciones de la jefatura son más amplias y complejas. Según el Manual de Puestos el Jefe de investigación 3: Planear, dirigir, asignar, organizar, coordinar, supervisar y evaluar labores policiales y administrativas de una dependencia con programas complejos del Organismo de Investigación Judicial; en el caso concreto de esta Subdelegación revisa los informes de casos complejos de drogas y Homicidios, además dirige la Dirección*  *Administrativa/Operacional y no Funcional en todos los casos. También tiene a cargo tres cajas chicas y revisión de los diferentes libros de controles administrativos. Por lo tanto, los coordinadores no revisan las cajas chicas, ni los libros de cárceles.* | Se toma nota de lo que se indica, se hace la aclaración que, el apartado al que se hace mención corresponde a un resumen de las principales funciones, por ello no se enlistan normalmente la totalidad de estas; sin embargo, se procede a realizar el ajuste.  La observación modifica el contenido del informe. |
| **3** | *Párrafo “Segundo, (Segundo Nivel)”.*  *Solo los Coordinadores tienen injerencia sobre la supervisión, control y el manejo adecuado de vehículos, evidencias, y no el personal administrativo.* | Se toma nota de lo que se indica, se procede a realizar el ajuste.  La observación modifica el contenido del informe. |
| **4** | *Párrafo: “Tercero, (Tercer Nivel)”.*  *Las plazas administrativas no realizan labor de asesoría, sino de apoyo.*  *Solo se menciona la existencia de la plaza administrativa con permiso con goce de salario 108598 y no se indica que necesariamente se convierta en parte de las oportunidades mejora.* | Se toma nota de lo que se indica, se procede a realizar el ajuste, se aclara que el apartado se relaciona a un resumen de principales funciones por niveles, las oportunidades de mejora se ubican en otro apartado del informe.  La observación modifica el contenido del informe. |
| **5** | *Presentación PPT.*  *En la diapositiva sobre la estructura funcional de la oficina, la que es específica en el área de cárceles, se menciona el puesto de coordinador de apoyo jurisdiccional, el cual no existe. Solo se cuenta con dos detenidos, a cargo de la jefatura de la subdelegación.*  *Sobre el área de apoyo administrativa, se indica el puesto de secretaría que es ejercido por asistentes administrativas, cuando en realidad es que no existe secretaría. Las funciones se realizan con una asistente administrativa y una plaza con permiso de goce de salario.* | Se toma nota de lo que se indica; cuando el informe hace la explicación sobre el área de apoyo administrativo, al citar la palabra “secretaría” no se refiere a un puesto en sí, sino a un área de trabajo a cargo de labores relacionadas con la secretaría de una oficina.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **6** | *Párrafo: “Segundo (Conclusiones 5.1 y siguientes)”.*  *Se hace un análisis de los casos de investigación, pero no se toma en cuenta las demás funciones que realizan los investigadores, jefatura y administrativos como los CICOS, Diligencias de Colaboración, que se distribuyen entre todos.*  *Por ejemplo, si se toman los datos aportados en las tablas de apéndice y a la oficialía de guardia se le resta el tiempo que no están en jornada ordinaria (nocturna), la cantidad de tiempo efectivo disponible para investigar disminuiría, y la carga pasaría de 8.9 a 14.9. Además, si se suma la carga de CICOS y Diligencias de colaboración, lo datos pasarían de:*    *Tampoco se hace un estudio de los casos*  *complejos o elites que se han tramitado como Crimen Organizado y otros.*  *Adicionalmente, no se debe omitir el análisis de las cargas que generan los allanamientos y operativos que se realizan dado que se invierte tiempo del personal así como en sus responsabilidades.*  *Por otra parte, es necesario que el abordaje visualice que La Unión en los últimos 5 años se ha convertido en una Sede Regional donde los casos por Sicariato y Crimen Organizado se incrementan cada día, llegando a tener*  *números asociados y que se acercan peligrosamente a crear incertidumbre e*  *inseguridad de sus ciudadanos, por lo que es importante que dentro de las gestiones a realizar es la solicitud de que La Unión incremente la cantidad de personal Operativo y Técnico Administrativo de la siguiente manera:*  *1. 2 Operadores de Radio.*  *2. 5 Custodios de detenidos.*  *3. 1 Oficial de Investigación. Crimen*  *Organizado y Drogas.*  *4. 2 Investigadores 2. Crimen Organizado y Drogas.*  *5. 3 Investigadores 1. Crimen Organizado y Drogas”.* | El abordaje y subsecuentemente el informe que se generó sí pretendía contemplar todas las variables descritas en la observación, por esta razón como un insumo trascendental para la elaboración del mismo fue la información brindada por la propia Subdelegación al momento del abordaje y comunicaciones o entrevistas realizadas; es decir que, la información evidenciada es la misma que fue suministrada por la Subdelegación.  Es claro que las realidades cambian con el paso del tiempo, por ello la realización del presente no equivale a que no exista la oportunidad en el futuro de realizar un nuevo estudio con variables actualizadas.  La posibilidad de recomendar plazas nuevas se encuentra directamente relacionada al ingreso de casos nuevos, en caso de haberse identificado la necesidad en el presente informe, ese sería el criterio técnico para la propuesta. De igual forma la Dirección de Planificación debe realizar el estudio completo de rediseño de procesos donde se puede analizar con mayor profundidad la oficina.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **7** | *Párrafo “Segundo (Conclusión 5.4)”.*  *Una observación importante por realizar en este punto es la carencia de personal administrativo o directamente radioperadores para los fines de semana y horas no hábiles por tal motivo el investigador se le debe sumar toda una jornada de 12 horas en la atención al público y radio, donde no pudo realizar*  *diligencias de investigación de los casos*  *asignados, por asumir diligencias administrativas. Es de suma urgencia tener personal administrativo de radioperador y no seguir gastando recurso sumamente oneroso en la atención al público como lo es un salario*  *de un investigador. Esto implica que se*  *descuenta personal de investigación, lo que aumenta la carga laboral con respecto al promedio de casos asignados.* | Se toma nota de lo que se indica y debe revisarse esta observación en el estudio completo de rediseño de procesos.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **8** | *Párrafo “Tercero (Conclusión 5.5)”.*  *No existe la “Subdelegación de Cárceles de La Unión” No se presenta un estudio de los procesos que afectan las cargas de trabajo. Por ejemplo: en la presentación que se muestra en la página 11, la diapositiva “Casos diligenciados” muestra el incremento de un 142% en el tema de prácticas. No obstante, no muestra un análisis verdadero de lo que implica realizar estas prácticas, así como la capacidad que tiene el personal para atenderlas. Según registros del 2019, el tiempo para giras correspondientes a 343 prácticas, implicaría 6.650 horas, lo que representa la necesidad de 2,4 custodios lo que supera la cantidad actual de personal disponible. El dato anterior es solo para giras en el caso de prácticas judiciales, no cuenta el trámite de los 353 detenidos. A pesar de que el estudio es 2019, este mismo ejercicio para el 2020 muestra que se requieren 2.1 custodios y para el primer semestre 2021 muestra que esta cantidad de recurso humano aumentó a 2.4 custodios solo para la atención de prácticas judiciales (no se contempla la atención de detenidos).*  *No se considera que en muchas ocasiones estos detenidos se multiplican diariamente por 5 ó más en un solo día, se tienen que trasladar de diferentes centros penales y cada uno va a práctica judicial en diferente despacho, por lo tanto, al contar con solamente dos custodios es materialmente imposible atender todos los requerimientos de los despachos judiciales, tomando en cuenta que la regla mínima es dos custodios por cada detenido. La afectación es mayor cuando el personal de custodia requiere vacaciones o se incapacita.*  *Otro punto importante es que debemos*  *atender los detenidos que ingresan al sistema penal por trabajos que han realizado PCD, Fuerza Pública, etc, donde en el 2019 fueron 90 y en el 2020 llegó a 87 detenidos. Este tipo de trabajos hace que ingresen más personas detenidas de lo esperado, lo que colapsa tanto el personal custodio como el de investigación dado que se tiene que atender de inmediato. Después del 2018 hasta la fecha las custodias se han incrementado significativamente por los trabajos de Crimen Organizado que se han desarrollado. Situación que apenas sostiene solo si se cuenta con la colaboración de los investigadores, cárceles OIJ de Cartago y Fuerza Pública.*  *Otra problemática que tenemos es que varios de estos detenidos son de Alto Perfil Criminal (Máxima Seguridad en centro penitenciario) por lo tanto debemos solicitar colaboración de custodia y traslado al SERT, Cárceles Cartago, Cárceles 1 y 2 Circuito de San José. En resumen, la necesidad de más personal de custodios es una realidad, con solo dos personas es imposible tramitar todo el trabajo solicitado en cárceles.*  *Lo que llevamos del 2021, avista un incremento con respecto a los años anteriores:*  *97 detenidos*  *89 practicas judiciales*  *147 reseñas*  *Todo lo anterior evidencia que se requiere hacer un estudio más profundo de las cargas de trabajo en cárceles basado en las tareas que se realizan, considerando los tiempos y movimientos de todas las tareas.* | Se toma nota de lo que se indica, y sin restar mérito a los esfuerzos que realiza actualmente el personal custodio de personas detenidas, no solo en esta oficina sino también en todas las oficinas del OIJ, para el caso de la Subdelegación Regional del OIJ de La Unión se cuenta también con la colaboración de las sedes más cercanas como es el caso del OIJ de Cartago; esto no quiere decir que los números no basten para eventualmente valorar la proposición de creación de nuevas plazas.  Cuando se realice el estudio completo de rediseño debe analizarse esta variable.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **9** | *Párrafo “Primero (punto 5)”.*  *Se toman en cuenta lo indicado por el administrador de Cartago, Don Luis Solis Jiménez: “Con respecto a valorar la posibilidad de dotar a la Subdelegación de seguridad o vigilancia privada es bien recibido que se haga indicar a pesar de que, de conformidad con las Directrices Técnicas para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto 2022, inciso 30, no es factible:*  *Debido a restricciones presupuestarias a raíz de la situación fiscal del país y comprometidos con las medidas de contención del gasto, no es permitido incluir nuevas contrataciones o ampliaciones de contratos de limpieza, jardinería o vigilancia, por lo que los artículos correspondientes se inactivarán en el Catálogo de Bienes y Servicios del Sistema SIGAPJ y las necesidades de nuevos contratos o adendum a los ya existentes, deberán ser enviadas a la Dirección de Planificación para ser analizadas en conjunto con la Dirección Ejecutiva.*  *Según la administración regional “Los servicios que actualmente tenemos contratados pertenecen a programas presupuestarios diferentes.”* | Se toma nota de lo que se indica.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **10** | *Párrafo “Primero (punto 6)”.*  *“Con respecto a valorar la posibilidad de brindar apoyo a la Subdelegación en servicios de limpieza, durante una audiencia al día (medio tiempo) es bien*  *recibido que se indique, no obstante, el alcance de la propuesta, va en contra de lo establecido por la Dirección de Planificación, y aprobado por el Consejo Superior, donde se indica que no se autoriza la contratación del servicio de limpieza para las oficinas judiciales que cuentan con plazas de Auxiliar de Servicios Generales.*  *Debe desde la Dirección de Planificación valorarse el tema específico en cuanto a esta oficina, medir cargas de trabajo y recomendar una recalificación del puesto.*  *La Administración Regional de Cartago no cuenta con plazas de servicios generales y los servicios contratados están ajustados al metraje de cada oficina y en programas diferentes”.* | Se toma nota de lo que se indica.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **11** | *No se menciona promover como una situación de mejora la posibilidad de trasladar a extraordinaria la plaza administrativa con goce se salario y que se recomiende su permanencia, por la sobrada justificación que se ha suministrado desde el 2018 donde la necesidad es apremiante y así lo ha visto el Consejo Superior y ha dado el permiso cada tres meses, ahora hasta el 30 de Setiembre (sesión N° 42-2021 celebrada el 20 de mayo de 2021).*  *Debería de incluirse como un aspecto de*  *mejora, para solicitar que se convierta en extraordinaria.* | Se toma nota de lo que se indica, esta propuesta se encuentra relacionada al apartado 7 “Oportunidades de mejora (plan de trabajo)” del presente informe, específicamente a la número 6, la cual, en caso de aprobarse, se podría eventualmente realizar un ajuste de las cargas de trabajo de la persona que ocupa el puesto de Auxiliar de Servicios Generales.  La observación no modifica el contenido del informe. |

* 1. ***Oficio FGR-734-2021 del 19 de julio de 2021, suscrito por el Ministerio Público***

| **N°** | ***Observación recibida*** | ***Criterio de la Dirección de Planificación*** |
| --- | --- | --- |
| **1** | |  | | --- | | *Después de revisado y analizado el presente informe, y al identificarse que no existen temas que sean relacionados o que afecten de alguna manera la dinámica, el funcionamiento, ni de las estructuras organizaciones de la Fiscalía de la Unión, se omite realizar observaciones al informe que se nos pone en consulta.* | | Se toma nota de lo que se indica.  La observación no modifica el contenido del informe. |

* 1. ***Oficio CJP185-2021 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 17 a 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.*  *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 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.*  *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 enfrenta dicho despacho.*  *Además, en el acápite de “Conclusiones”, se indica a folio 12, punto 5.5 lo siguiente: “En el caso de la Subdelegación de Cárceles de La Unión, con base al comportamiento en relación del 2018 al 2019, se proyectaba un crecimiento de custodias que deberían atender durante el año 2020; sin embargo, la realidad del 2020 es que debido a la pandemia de la enfermedad Covid-19 que afecta el país, a noviembre de 2020, la Subdelegación indica que el comportamiento ha sido contrario al esperado, es decir disminuyó sustancialmente por las razones anteriormente descritas. Se estima que en promedio por día atiendan dos personas detenidas entre custodias y prácticas judiciales, por lo que estima que con el personal custodio con que cuenta la Subdelegación de Cárceles en la actualidad (dos personas custodias de detenidos) estarían en la capacidad operativa para atender la proyección de la demanda que generarán las autoridades judiciales”.*  *Tales conclusiones se basan en meros datos estadísticos, de acuerdo con lo proyectado según lo ocurrido en el año 2019 y 2020, más no se deriva de entrevistas con los funcionarios de la Delegación acerca de las limitaciones y obstáculos que se presentan en el cumplimiento de sus funciones, ni tampoco de la retroalimentación con otros despachos que permitan revelar la realidad sobre la capacidad operativa del despacho en la custodia y traslado de detenidos, tal y como se señaló líneas atrás.*  *Finalmente, considerando que en dicha subdelegación solamente se cuenta con dos personas custodias para todas las diligencias, no se aborda en el estudio si se cuenta con personal femenino para atender la custodia y traslado de mujeres de forma expedita, externo que es esencial considerar para que dicho despacho pueda brindar una adecuada atención al usuario.*  *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.*  *Esta Comisión estima que el estudio preliminar que se ha verificado en dicho despacho es muy superficial, 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 la 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 cualitativos de las distintas problemáticas que se han podido identificar, así como determinar si son 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 pude 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.*  *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 pueden ir midiendo los resultados del proceso y tomando las acciones correctivas necesarias para lograr la mejora esperada en el desempeño de cada oficina.*  *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, se hace la aclaración de que existió un acercamiento con la oficina y varias comunicaciones o conversaciones con la jefatura y de ser necesario, con parte del personal; a pesar de que el abordaje se realizó durante un lapso de dos semanas; sin embargo, para efectos de la metodología de abordajes cortos este fue el alcance definido, lo cual debe profundizarse con la aplicación del rediseño de procesos.  Se aclara que sí se realizó una comparación entre oficinas homólogas, puesto que, en la presentación de devolución de resultados adjunta en este mismo informe, se puede apreciar la comparación de oficinas homólogas.  La Dirección de Planificación, en conjunto con la Oficina de Planes y Operaciones del OIJ, realizará el seguimiento periódico de la oficina, a fin de brindar el acompañamiento necesario.  Es cierto que en el informe no se hace la observación u aclaración si dentro de la estructura de personal Custodio de personas detenidos; por ende, se aclara que una vez revisada la información suministrada por la propia Subdelegación (Relación de Puestos), una de estas plazas pertenece a una femenina, la señora Mariana Araya Gómez.  La observación 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 27 causas de investigación con un estado de rezago, afectando las estadísticas de la Subdelegación 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); sin embargo al 31 de octubre de 2020 la cantidad de causas en rezago aumentó a 51; es decir aumentó en un 89% lo cual la Subdelegación atribuye a la complejidad de los casos y las cargas de trabajo. | Se recomienda que la Subdelegación 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 Subdelegación.  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 Subdelegación del OIJ de La Unión:  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 Subdelegación.  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 entre todas las Delegaciones, Subdelegaciones, Oficinas y Unidades del OIJ del país. | 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 Subdelegación, 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 Subdelegación. |
| 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 Subdelegación. |
| 1. Valorar la posibilidad de dotar a la Subdelegación de seguridad o vigilancia privada. | En la actualidad la Subdelegación carece de vigilancia privada para que realice la revisión normal de personas usuarias que se presentan a las instalaciones a realizar algún tipo de diligencia, interposición de denuncia, consultas o cualquier otro tipo de diligencia; también en el pasado reciente, han sido víctimas del hampa al sufrir de invasiones dentro de sus instalaciones con la finalidad de causar daños o sustraer bienes. | Valorar la posibilidad sobre todo las limitaciones presupuestarias actuales, de brindar a la Subdelegación Regional del OIJ de La Unión, el servicio de seguridad y vigilancia privada, en resguardo de la seguridad de las personas que ahí trabajan y los bienes o activos de la institución. | 1. Seguridad a la integridad física del personal ante cualquier tipo de atentados. 2. Seguridad y resguardo de los bienes, activos, evidencias entre otros, que se encuentran dentro de las instalaciones de la Subdelegación. | Administración Regional de Cartago.  Administración del OIJ.  Dirección General del Organismo de Investigación Judicial. |
| 1. Valorar la posibilidad de brindar apoyo a la Subdelegación en servicios de limpieza, durante una audiencia al día (medio tiempo). | Las instalaciones físicas de la Subdelegación Regional del OIJ de La Unión cuentan con un área de 450 metros cuadrados, lo cual se convierte en una tarea de limpieza diaria prácticamente imposible de realizar para una sola persona encargada de la limpieza. | Ante las limitaciones presupuestarias actuales, se recomienda valorar la posibilidad de dotar de personal de apoyo para limpieza durante una audiencia diaria, para colaborar con las labores de limpieza de la Subdelegación. | Ajustar las cargas de trabajo de la persona Auxiliar de Servicios Generales.  Contar con la limpieza profunda y oportuna de las instalaciones de la Subdelegación. | Administración Regional de Cartago.  Administración del OIJ  Dirección General del Organismo de Investigación Judicial. |

# 

# Recomendaciones

## A la Administración Regional de Cartago y Administración del OIJ

### Brindar toda la colaboración dentro de sus posibilidades a las recomendaciones que eventualmente sean aprobadas como resultado del presente informe, para con la Subdelegación Regional del OIJ de La Unión.

## 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 Subdelegación Regional del OIJ de La Unión

### 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 Subdelegación Regional del OIJ de La Unión, 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*** | Observaciones emitidas por la Administración Regional de Cartago. |  |
| ***Apéndice 7*** | Oficio N° JEFDP-985-2021 de la Defensa Pública. |  |
| ***Apéndice 8*** | Oficio N° 306-SDRLU-2021 del OIJ, y Subdelegación Regional del OIJ de La Unión. |  |
| ***Apéndice 9*** | Oficio N° FGR-734-2021 del Ministerio Público. |  |
| ***Apéndice 10*** | Oficio N° CJP185-2021 de la Comisión de la Jurisdicción Penal. |  |