238-PLA-EV-2021

Ref. SICE: 922-18

25 de febrero de 2021

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

En atención al oficio 6384-2018, donde se transcribe el acuerdo tomado por el Consejo Superior en sesión celebrada el 21 de junio del 2018, artículo XLII, le remito el informe suscrito por la Inga. Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i. del Subproceso de Evaluación, relacionado con los resultados del abordaje realizado en la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia.

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 1975-PLA-MI-2020 del 4 de diciembre del 2020, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento del Máster Walter Espinoza Espinoza, Director del Organismo de Investigación Judicial. También se le solicitó criterio a la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia, Comisión de la Jurisdicción Penal y la Oficina de Planes y Operaciones. Como respuesta se recibió el oficio 2195-DRH-2020 del 17 de diciembre del 2020, de la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia, el oficio 1016-DG-2020 del 17 de diciembre del 2020, de la Dirección del Organismo de Investigación Judicial y el oficio CJP007-2020 del 26 de enero de 2020 (se asume y debería leerse correctamente tanto en el consecutivo como en la fecha 2021), suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Comisión de la Jurisdicción Penal. Las observacionesse consideraron en lo pertinente, en el informe que se presenta (ver ítem “8”).

Atentamente,

Ing. Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso Ejecución de las Operaciones

***Se adjuntan respuestas recibidas.***

Copias:

* Comisión de la Jurisdicción Penal
* Dirección General del Organismo de Investigación Judicial
* Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia
* Oficina de Planes y Operaciones

rqp

Ref**. 922-18**, 59-17, 347-17, 1363-17,1618-19 y 843-2020

25 de febrero 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, conoció 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 Unidades 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).

A continuación, se muestran los resultados del abordaje realizado en la **Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia.** El estudio fue realizado por el Ing. Pablo Roldán Umaña, Profesional 2, en Coordinación con el Ing. Nelson Arce Hidalgo, Coordinador de Unidad 3, ambos del Subproceso de Modernización Institucional.

Atentamente,

Inga. Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i.

Subproceso de Evaluación



 

***Subproceso de Evaluación***

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

***Dirección de Planificación***

***Informe de la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia***

***Elaborado por:***

*Ing. Pablo Roldán Umaña*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **NOMBRE** | **Puesto** |
| **Revisado por:** | Ing. Nelson Arce Hidalgo, MGP | Coordinador de Unidad |
| **Aprobado por:** | Inga. Elena Gabriela Picado González | Jefa a.i. Subproceso Evaluación |
| **Visto Bueno:** | Ing. Dixon Li Morales | Jefe a.i. Proceso Ejecución de las Operaciones |

Febrero 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:** | Ing. Pablo Roldán Umaña | |
| **Patrocinador:** | Corte Plena | |
| **Referencias SICE** | 59-17, 347-17, 1363-17, **922-18**, 1618-19 y 843-2020 | |

# 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 Unidades 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 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 Delegación Regional de Heredia.

Finalmente, el Consejo Superior, en sesión 27-2020 celebrada el 24 de marzo de 2020, artículo LXIX, conoció 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

Mediante oficio 9788-17, del 31 de agosto del 2017, se recibe acuerdo de Consejo Superior de la sesión 75-17, del 14 de agosto del 2017, artículo LXXVI, donde solicita que la Dirección de Planificación remita el informe sobre las necesidades de recurso humano de la Delegación del OIJ de Heredia, solicitud realizada previamente en sesión de Consejo Superior, 9-17 del 7 de febrero del 2017, artículo LXVIII; y que fue reiterada por el mismo Consejo mediante oficio 1132-18 del 31 de enero del 2018.

En acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión 94-19 celebrada el 29 de octubre de 2019, artículo XIX, acordó: 1.-) Tomar nota de los oficios PJ-DGH-495-2019/DJ-C-430-2019, suscritos por la máster Roxana Arrieta Meléndez, Directora interina de Gestión Humana y el máster Rodrigo Campos Hidalgo, Director Jurídico interino. 2.-) Por las razones expuestas, denegar la reconsideración presentada por el Máster Walter Espinoza, Director del Organismo de Investigación Judicial, referente al no pago al sobresueldo de "disponibilidad" dentro de la clase de puesto de "Custodio Policial de Detenidos", referente a la situación particular que se presenta en la Delegación Regional de Heredia. 3.-) Trasladar a la Dirección de Planificación, analice la problemática expuesta sobre “las cargas de trabajo y el escaso recurso humano.

Por otro lado, la Dirección del Organismo de Investigación Judicial, mediante oficio 0386-DG-2020 del 25 de mayo del 2020, comparte para efectos de valorar e incorporar dentro del estudio en cuestión, el informe número 75-OPO/SUP-20 realizado a solicitud de la Dirección del O.I.J. por la Unidad de Supervisión de la Oficina de Planes y Operaciones de ese Organismo, donde se efectuó una supervisión específica a la Unidad de Cárceles de la Delegación Regional del O.I.J. ubicada en Heredia. Es importante citar que, la Dirección de Planificación valoró el insumo brindado y se tomó en consideración para generar recomendaciones que se contemplan en el presente informe.

# Estructura Organizacional

## Organigrama

A continuación, se detalla la estructura organizacional de la Delegación Regional del OIJ de Heredia:

**Figura 1. Estructura de la Delegación Regional del OIJ de Heredia**

Notas: A la fecha de este reporte dos plazas de Investigador 1 se encuentran en curso básico.

## Fuente: Subproceso de Modernización Institucional, con información proveída por el personal de la Delegación del OIJ, 2019

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 Delegación, encargada de la supervisión, definición de directrices, asuntos administrativos y disciplinarios. También realiza la “Dirección Funcional” o supervisión de la Subdelegación Regional de Sarapiquí.
* **Segundo Nivel:** Se compone actualmente de dos Subjefaturas[[1]](#footnote-2), son plazas de Jefe de Investigación 3, quien tiene como función principal la coordinación de la parte operativa policial y sustituir a la jefatura cuando no se encuentre realizando sus funciones. Jerárquicamente depende directamente del Jefe de la Delegación. Se encarga de la revisión de los informes de investigación con indicios (CI) y sin indicios (SI), así como los generados por el perito en Lofoscopía y del Analista Criminal. Como se dijo antes, la Subjefatura tiene a su cargo las Unidades de Oficialía de Guardia, Asaltos y Robos de Vehículos, Delitos Varios, Hurtos, Crimen Organizado, Cárceles y Violencia Contra la Mujer, se coordina 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.
* **Tercer Nivel:** Es un nivel asesor y de apoyo, donde se ubica el personal administrativo que gestiona los casos que ingresan a la oficina, así como el personal profesional de Lofoscopía que se encarga del peritazgo judicial de la Delegación tiene como labores fundamentales la realización de los estudios técnicos de huellas para la reseña de detenidos, de clasificar y revisar las reseñas, se encarga de archivar todas las huellas tomadas, entre otras cosas. El Analista Criminal tiene como principales funciones la revisión, depuración y corrección de las denuncias de Heredia y Sarapiquí, investigación de fenómenos criminales, lleva a cabo la comparación de casos, genera alertas o comunicados, se encarga de la rendición de cuentas de aspectos administrativos y del control estadístico de la Delegación, así como la administración de la oficina. Se da 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.
* **Cuarto Nivel:** Integrado por los equipos de trabajo de las unidades de investigación, los investigadores destacados en estas Unidades se encargan 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. Son independientes entre sí y permiten descentralizar y alivianar el trabajo de control de las jefaturas.
  + Oficialía de Guardia: en esta Unidad se atienden las inspecciones oculares, levantamiento de cuerpos, atención de denuncias, entrevistas a las personas ofendidas, entre otras funciones.
  + Las Unidades de Investigación (asaltos, robo de vehículos, delitos varios, robos y hurtos), 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.
  + La Unidad de Delincuencia Organizada, se encarga de todas las causas que se relacionan con drogas, homicidios y causas complejas relacionada con bandas organizadas.
  + La Unidad de Cárceles es la responsable del traslado de los detenidos 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 la misma forma, tiene la responsabilidad de custodiar a los detenidos 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 Delegación del OIJ, custodiar a los que permanezcan en sus celdas, y encargarse de su aseo y alimentación

# Definición de Equipo de Mejora de Procesos

Durante la visita realizada en la última semana del mes de mayo de 2019, 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 Delegación decidió que el referido equipo se conformaría con un total de ocho funcionarias y funcionarios. La lista de las personas que conforman el Equipo de Mejora de la oficina es:

* Abelardo Solano Díaz, Jefe de la Delegación
* Manfred Quesada Sanchez, Subjefe de la Delegación
* Ana Ramírez Rodríguez, Jefa de Investigación 1
* Mariana González Flores, Oficial de Investigación
* Nilsen Pérez Baltodano, Oficial de Investigación
* Diego Quesada Vargas, Investigador 2
* Jessica Villegas Alfaro, Administradora
* Jonathan García Aguilar, Oficial de Investigación

En la minuta 136-PLA-MNTA-MI-2019 del 30 de mayo de 2019 consta el detalle de la conformación del Equipo de Mejora. 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

Durante el abordaje realizado en la Delegación del OIJ de Heredia se realizaron diversas entrevistas al personal de la Delegación, se hizo un análisis estadístico de la cantidad de causas ingresadas, causas terminadas, causas que se encuentran en rezago, ordenes de capturas, diligencias de colaboración, remisiones de personas detenidas, un análisis de tiempos de la atención de personas usuarias, de las actividades del personas administrativo y cargas de trabajo con base en las plantillas que con previa anticipación se entregaron y se logró recopilar la información durante tres meses.

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

* Hallazgos a partir del desglose de funciones (entrevistas internas). ***Ver apéndice 3.***
* Retroalimentación de la Contraloría de Servicios. ***Ver*** ***Apéndice 4.***
* Mapa general del proceso. ***Ver*** ***Apéndice 5.***
* Análisis estadístico. ***Ver*** ***Apéndice 6.***
* Análisis de cargas de trabajo. ***Ver*** ***Apéndice 6.***
* Estudio de tiempos y movimientos. ***Ver*** ***Apéndice 6.***
* Análisis de oficinas homólogas. ***Ver*** ***Apéndice 6.***
* Análisis comparativo con el Modelo de Tramitación. ***Ver*** ***Apéndice 6.***

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

# Elementos Conclusivos

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

## La Unidad de Cárceles de Heredia, contó durante el 2019 con cuatro plazas de personas custodias, producto del “Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal”, el cual estableció planes de descongestionamiento buscando disminuir el circulante de los tribunales penales y se dotó de los recursos requeridos en los lugares que se consideran críticos porque no tienen la capacidad instalada para absorber la entrada, procurando maximizar los recursos de las estructuras mínimas de cada sede regional del Tribunal. Sin embargo, para el 2020, en sesión del Consejo Superior 108-19, celebrada el 12 de diciembre de 2019, Artículo LXXI, acordó un escenario más reducido debido a las limitaciones presupuestarias institucionales, por tal razón, las cuatro plazas de personas custodias no continuaron para el 2020.

## La Delegación del OIJ de Heredia tiene la limitación de encontrarse fuera del edificio principal, ubicándose a aproximadamente un kilómetro de donde se ubica el Ministerio Público, Juzgado Penal y Tribunal Penal, además de la Unidad de Cárceles. Esta situación hace que todas las diligencias y otras gestiones que requieren la presencia del personal de investigación del OIJ implique su traslado para ser atendidas, lo que representa, aparte de una mayor inversión de tiempo, dificultades en los canales de comunicación con personas de otras oficinas, como por ejemplo cuando deben presentarse a la Fiscalía por algún asunto relacionado a una investigación o para solicitar allanamientos o intervenciones telefónicas por citas algunos casos. La misma situación se da en el caso de la Unidad de Cárceles, puesto que todo lo referente a la parte administrativa concerniente a pago de facturas por alimentación, controles de horas extras, apoyo del personal de investigación y otros, debe tramitarse en la Delegación.

## Para el año 2019, se registró el mayor ingreso de asuntos (7684 casos de investigación), registrando un aumento de un 6,3% en comparación con las causas ingresadas durante el año 2018, situación que generó que las cargas de trabajo aumentaran en el área de apoyo administrativo, así como en las Unidades de investigación de la Delegación Regional.

## La Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia es la que recibe la mayor cantidad de causas para investigación a nivel nacional (7684 causas), según comparación con su homóloga de Alajuela que le ingresaron 6024 causas, es importante indicar que, estas dos Delegaciones son las que les ingresa la mayor cantidad de causas para investigación en el país. Además, en la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia en promedio se asignan 11 casos por persona investigadora por mes, señalando que este promedio considera solamente el personal al que se le asignan causas de investigación, recordando que, a las dos plazas de Investigador que se desempeñan en la Unidad de Oficialía de Guardia no se le asignan causas de investigación por las labores que tienen asignadas actualmente.

## El porcentaje de casos donde se ha logrado individualizar quien cometió el delito durante el periodo 2016 al 2019 para la para la Delegación Regional de Heredia representó un 30,8% de los asuntos terminados (CI). Aspecto importante, pues finalizar asuntos con un proyecto de casos donde se ha logrado individualizar a la persona que cometió el delito responde a que el Organismo de Investigación Judicial, en tiempo, pudo encontrar las diligencias probatorios que le permitieron reconstruir un hecho. Este porcentaje es mayor al promedio establecido por la Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial (25%).

## El 25,9% del reporte de las “novedades” (Las novedades son todos aquellos incidentes o detalles relevantes del quehacer diario de investigación o relacionado con lo que ocurra durante el día y se requiera una inspección o investigación) del año 2019, se registró en la franja horaria de las 22:00 a las 07:00, generando en promedio 1,1 un reporte en ese periodo de tiempo.

## La Unidad de Cárceles de la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia, durante el 2019 presentó un aumento de un 8,9% de los ingresos de personas detenidas y un incremento en un 2,6% en la cantidad de prácticas judiciales en comparación con los atendidos en el año 2018.

## La Unidad de Cárceles de la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia, durante el año 2019 en promedio atendió 22 diligencias (detenidos y prácticas) por día.

## La Unidad de Cárceles de Heredia, durante el 2019 registró en promedio un total de 818 horas extra por mes, lo que representa un promedio de 27 horas extra por día. El 60% de las horas extra se registraron los fines de semana y el 40% adicional se registraron de lunes a viernes en su mayoría en una franja horaria de 05:00 a 06:59 horas.

## El personal administrativo está destacado para la atención de denuncias, para el trámite de las causas en los sistemas informáticos, distribución de las causas a los jefes para la asignación, envío de los informes policiales al Ministerio Público, recepción, registro y contestación de las capturas, diligencias de colaboración, localizaciones y presentaciones, así como, para la tramitación de las causas disciplinarias, viáticos, horas extra, inventarios de equipo policial y de suministros de oficina, entre otras cosas.

## En el siguiente cuadro, se presentan los resultados de la relación por cada uno de los puestos administrativos, con los tiempos promedio que les consume a diario su carga laboral.

**Cuadro 1. Promedios de carga de trabajo de cada persona auxiliar administrativa durante el 2018**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Personal Auxiliar | Tipo de trámites que realiza | Promedio de trámites atendidos por día | Promedio de tiempo requerido para realizar sus labores diarias |
| Atención a persona usuaria (Auxiliar Administrativo) | Atención a personas usuarias | 11,5 | 06:24:00 |
| Atención a persona usuaria (Auxiliar Administrativo) | 11,5 | 06:24:00 |
| Auxiliar 1 | Viáticos, horas extras, | 26 | 07:45:20 |
| Auxiliar 2 | Capturas, informes SI, | 12 | 06:38:45 |
| Secretaria | Diligencias de colaboración, localizaciones y presentaciones | 16 | 06:56:07 |
| Auxiliar 3 | LEC, CICOs | 61 | 07:19:00 |
| Auxiliar 4 | Informes CI | 14 | 07:28:00 |

**Fuente: LEC de la Delegación, 2019**

Esta información permite dilucidar que, el personal auxiliar administrativo utiliza la mayor parte de su tiempo laboral en la ejecución de funciones asignadas a cada puesto, tales como: revisión de informes sin imputado (SI), con imputado (CI), inclusión y exclusión de las casusas en el LEC, en el libro de capturas, en el libro de localizaciones y presentaciones; asignándoles a su vez tareas adicionales para completar su jornada laboral.

En el caso de los encargados de atención a las personas usuarias, además de dicha labor, deben llevar el control del sistema BN FLOTA, solicitar recargas de dinero en tarjetas BN FLOTA, organizar las facturas por cada una de las unidades por fecha, y completa un cuadro con la información de cada una de las facturas y/o “váucher”, para luego archivarla. Además, le corresponde confeccionar las certificaciones que las personas usuarias solicitan, así como, armar los legajos de investigación.

En el caso de las otras cinco plazas de Auxiliar Administrativo presentan la misma situación, adicional a las funciones principales que se mencionaron anteriormente, tienen asignadas otras funciones específicas según se detalla a continuación:

* Auxiliar 1:
  + Inventario de equipo policial.
  + Gestión de aprobaciones de viáticos por parte de la jefatura.
  + Trámites de asuntos disciplinarios.
  + Registro y actualización de expedientes administrativos disciplinarios en el libro de control.
* Auxiliar 2:
  + Comunicación de capturas al Archivo Criminal.
  + Agregar documentos a los expedientes archivados.
  + Control y préstamo de expedientes.
  + Encargado del archivo de expedientes de investigación y denuncias originales en las bodegas.
* Secretaria:
  + Recepción y distribución del correo certificado.
  + Tiene a cargo la cuenta oficial del correo electrónico de la Delegación.
  + Registro en libro electrónico de las diligencias de colaboración y su distribución al personal de investigación.
* Auxiliar 3: no tiene más labores asignadas.
  + Registra y finaliza todas las causas ingresadas en el Libro Electrónico de Casos (LEC).
  + Ingresar todas las denuncias provenientes del Centro de Información Confidencial (CICO) y las denuncias anónimas.
* Auxiliar 4:
  + Búsqueda de firmas de informes e impresión de estos.
  + Control de pago de alimentación de detenidos.
  + Control de préstamo de expedientes.
  + Archivo de expedientes de investigación.

## Analizadas las recomendaciones plasmadas en el oficio 75-OPO/SUP-2020, elaborado por la Unidad de Supervisores de la Oficina de Planes y Operaciones, a continuación, se presenta el criterio de la Dirección de Planificación sobre los indicado por la Unidad de Supervisores:

## 

|  |  |
| --- | --- |
| **Recomendaciones de la Unidad de Supervisores en el informe 75-OPO/SUP-2020** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| **A la Dirección General de OIJ** |  |
| Valorar la posibilidad de que las plazas de custodio de detenidos pasen a cargo de la Dirección General a fin de tener la posibilidad de trasladar custodios de detenidos cuando se requieran por un interés institucional, tal y como se hace con el personal de investigación. | En la actualidad la Dirección General del OIJ tiene adscritas plazas de custodios de detenidos para utilizarlas cuando se requiera dar apoyo a las Unidades de Cárceles del país. |
| De considerarse procedente, presentar ante la Corte Suprema de Justicia un proyecto de transformación de la unidad de Cárceles de Heredia en una Sección de Cárceles para resolver la capacidad instalada, que contemple además de una jefatura, un equipo de coordinación y personal administrativo, teniendo muy claro la cantidad de personal que se requiere para brindar el servicio óptimo a la provincia que permita brindar un servicio de calidad en apego al ordenamiento Jurídico. | Producto del estudio realizado en la Unidad de Cárceles de Heredia, se estima que con los ajustes organizacionales y de recursos propuestos en este informe, la Unidad de Cárceles de Heredia estaría en la capacidad operacional de atender la demanda que le ingresa, y no se ve necesario que se transforme en una Sección de Cárceles. |
| Se sugiere hacer la gestión con base en los informes de Planificación y el modelo penal para que se le pueda dotar de al menos un asistente administrativo a esta unidad, para atender las actividades operacionales y registro, tal y como lo tiene Alajuela, plaza aprobada dentro de los informes de modelo penal para regionales del país. | Producto del estudio realizado en la Unidad de Cárceles de Heredia, se estima que se le debe de dotar dentro de la estructura organizacional de la Delegación de una plaza de Técnico Administrativo. |
| **A la Secretaría General de OIJ** |  |
| Valorar la posibilidad de que las unidades de transporte de detenidos de la unidad de cárceles de Heredia del sistema de rastreo mediante GPS, así como que salgan a recoger detenidos a las 6am y no antes de esa hora. | Se comparte criterio, se incluye en las recomendaciones. |
| Realizar a través de la Sección de Apoyo Psicológico reforzamiento sobre valores institucionales, compromiso laboral y liderazgo, que permitan estrechar la sana convivencia y un ambiente de trabajo cordial y solidario. | Se comparte criterio, se incluye en las recomendaciones. |
| Como medida remedial que se debe de realizar de forma inmediata para solventar las necesidades de los diferentes despachos de los Tribunales de Heredia, es la asignación de algunos custodios de detenidos de forma temporal (aunque no tengan curso), lo anterior para realizar labores dentro de los Tribunales. Esta práctica se ha hecho en otras delegaciones con buen suceso. | Producto del estudio realizado en la Unidad de Cárceles de Heredia, se estima que con los ajustes organizacionales y de recursos propuestos en este informe, la Unidad de Cárceles de Heredia, estaría en la capacidad operacional de atender la demanda que le ingresa. |
| Coordinar con la jefatura del Archivo Criminal, para determinar la posibilidad de reforzar con un asistente el archivo criminal de Heredia, lo cual vendría a potenciar las actividades del perito dactiloscopista, contribuyendo a dar mayor espacio operacional al personal de cárceles en la atención de otras actividades. | Se comparte criterio, se incluye en las recomendaciones. |
| **A la Oficina de Planes y Operaciones** |  |
| Retomar el estudio de procesos que estaba realizando el Ing. Pablo Zúñiga Rodríguez sobre la unidad de Cárceles del OIJ de Heredia, con el fin de tener mayores insumos para establecer mejoras en las actividades que realizan, potenciando cada tarea. | Se comparte criterio. |
| Dar seguimiento al proyecto que realizan en la Unidad Tecnológica de la Información para cumplir cabalmente con las necesidades actuales de las unidades de cárceles a nivel nacional, agendando mediante el sistema y enlenzándolo con los despachos que requieren los servicios de estas unidades. | Mediante el informe 897-DTI-2020 del 14 de mayo de 2020, suscrito por la máster Kattia Morales Navarro, Directora de Tecnología de Información sobre la imposibilidad de implementar la mejora en la agenda cronos, referente a las necesidades de las diferentes oficinas penales con respecto a diligencias de personas privadas de libertad. |
| Realizar un estudio con relación al cobro de horas extras por parte del personal de cárceles de Heredia con el fin de determinar el uso eficiente del rubro. | Se analizó en este informe el registro de horas extra que se utilizaron durante el año 2019. |
| **A la Jefatura de Delegación de Heredia** |  |
| Que la jefatura de la Delegación de Heredia realice una revisión inmediata de roles de trabajo y establecer roles requeridos que permitan maximizar el recurso humano con el que se cuenta. | Se comparte criterio, se incluyen en las recomendaciones. |
| Establecer una reunión con las autoridades del Primer Circuito Judicial de Heredia, usuarias del servicio de la Unidad de Cárceles, mediante la cual se haga extensiva la preocupación institucional que se cierne sobre el tema de cárceles y sus posibles soluciones. Asimismo, en estas reuniones se considera oportuno informar la capacidad operativa de la Unidad de Heredia para los próximos días. | Se comparte criterio. Se incluye en las recomendaciones. |
| Que el personal de Flagrancia ingrese a laborar al ser las 15:00 horas y salgan a las 23:00 horas, lo anterior para que recojan sus detenidos en los centros penales y el personal diurno se pueda aprovechar en las diferentes audiencias. Actualmente el personal diurno recoge a los detenidos de Flagrancia. | Producto del estudio realizado en la Unidad de Cárceles de Heredia, se estima que con los ajustes organizacionales y de recursos propuestos en este informe, esta situación se mejora. |

5.12 A continuación, se muestran el análisis y respuestas a las observaciones recibidas al preliminar de este informe, oficio 1975-PLA-MI-2020:

|  |  |
| --- | --- |
| **Observaciones de la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia, indicadas en el oficio N°2195-DRH-2020/ Ref.1430-2020** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| “Valorar la posibilidad de dotar de una plaza de Técnico Especializado”.  Y señalándose al respecto como oportunidad de mejora por parte de ese mismo Despacho: “Dos plazas de Investigador 1, realizan la función de radio operador para cubrir las 24 horas dicha labor.  Las plazas de Investigador 1, al realizar labores de radio operador, no se les asignan causas para investigación, por lo que dejan de hacer su labor sustantiva de investigación.  Valorar la posibilidad de dotar de una plaza de Técnico Especializado 2 para que realice las funciones de radio operador para que se incorpore a los roles, de manera que se cuente con un total de 3 radio operadores y se estima que se distribuyan en un rol de tres por tres por tres (una persona estaría por tres días en horario de 07:00 a las 15:00 horas, luego pasaría a un horario de 15:00 a 22:00 horas, y luego descansa tres días) de manera que estas labores no sean destinadas a personal de investigación.  No se contempla que la atención del radio operador sea 24 horas, al analizar que en la jornada de las 22:00 a las 07:00 horas, ingresan solamente un 25% de denuncias al libro de novedades, por lo que se estima que en ese horario lo asuma la Unidad de Oficialía de Guardia.”  Sobre los puntos anteriormente expuestos se debe de indicar por nuestra parte que es claro, notorio e incuestionable que no solo se ocupa una plaza más de radio operador (Técnico Especializado 2), sino que más bien se requieren dos puestos más de esa clase para poder completar los cuatro grupos de trabajo que se tienen dispuestos para la atención de los roles por Guardia (Inspecciones Oculares), esto tal y como lo tiene instituido así la Delegación Regional de Alajuela, misma que en cuanto a cargas de trabajo y estructura de Oficina es la que más, si se puede decir, se “asemeja y equipara”, guardando algunas distancias, a Heredia, y siendo lo cierto que efectivamente sí se desperdician puestos de investigación por tal circunstancia, pero lo cual se hace necesario con ocasión de las labores que se generan durante los lapsos de atención de dichas guardias (sistema de Guardia por rol establecido en Heredia de 6x4, 24/7), pero no siendo de recibo, como ante se indicó, los planteamientos de Planificación, propiamente de lo que se señala en los puntos 5.6 y 6.1, esto específicamente en cuanto a los porcentajes que se muestran en la columna de la descripción de la propuesta y la sugerencia, eso para buscar evitar dejar un hombre en la franja horaria de la noche-madrugada, pues resulta cierto también que en muchas ocasiones las labores se incrementan en esos tiempos y que la atención de casos obliga incluso a echar mano de más recurso humano, específicamente de investigación, y más allá del que se cuenta en esos momentos, causando todo ello retrasos en las investigaciones y entorpecimiento y afectación en el ámbito operativo de la Delegación. | Se mantiene el criterio emitido por la Dirección de Planificación de analizar la posibilidad de dotar de una plaza de Técnico Especializado 2 para que realice las funciones de radio operador y se incorpore a los roles, de manera que se cuente con un total de tres radio operadores, estimando que se distribuyan en un rol de tres por tres por tres (una persona estaría por tres días en horario de 07:00 a las 15:00 horas, luego pasaría a un horario de 15:00 a 22:00 horas, y luego descansa tres días) de manera que estas labores no sean destinadas a personal de investigación en esa franja horaria.  En la jornada de las 22:00 a las 07:00 horas la carga de trabajo en promedio es de 1.1 novedades por día, por lo que no va a representar una gran carga de trabajo para el personal de Oficialía de Guardia para que lo pueda asumir. |
| “6.3 La custodia de evidencias se da en las oficinas de trabajo, en cajas sin mayor resguardo, lo que implica que se corre el riesgo de pérdida o deterioro, situaciones que podrían comprometer las investigaciones en curso.” .  Sobre este particular se debe de indicar que este estudio resulta ser algo antiguo pues ni tan siquiera se presenta ya esta situación que se alude, siendo ciertamente que las evidencias e indicios se manejan, hoy por hoy, y efectivamente aún en cajas por aspectos de orden, acomodo y archivo, pero ahora ya dentro de una estructura metálica totalmente cerrada y asegurada con candados, lo que garantiza la custodia, resguardo y protección dentro de la oficina del Jefe de Unidad (ver mención al final de este mismo escrito que se hace al respecto sobre esta figura) y que tiene a su cargo, entre otras cosas, todo el manejo del tema de indicios de esta Delegación Regional. | Se toma nota de que el hallazgo que se realizó durante las visitas a la Delegación Regional del OIJ de Heredia ha sido solventado y no se presenta en la actualidad, se ajusta el hallazgo 6.3 de acuerdo con lo indicado. |
| “6.4 Los espacios en el área de atención a las personas usuarias se observan que son inadecuados para la toma de una denuncia al no ser espacios privados, ocasionando que las personas usuarias se puedan inhibir y no realizar su denuncia de la mejor manera, al ser escuchados por otras personas que se encuentran en el área de recepción de denuncias.”.  En cuanto a esta otra situación no hay posibilidad alguna de solución ya que el espacio existente es el único con el que se cuenta en este edificio que se alquiló años atrás, representando así que no hay forma alguna como para ampliar y/o remodelar, aspecto que no obstante cuando se trata de la recepción de denuncias en donde se presentan asuntos que afecten la intimidad de la persona usuaria o se vayan a conocer y/o mencionar temas de orden secreto, a estas personas se les busca atender en la medida de lo posible en una pequeña sala de entrevistas, cerrada y que se encuentra totalmente aparte de esta otra área de atención general al público de la que se habla. | La Dirección de Planificación mantiene el criterio de la importancia de buscar opciones o alternativas que permitan brindar a las personas usuarias el espacio adecuado para la recepción de las denuncias. |
| “6.6 En el Turno de Flagrancia (17 horas a las 23 horas) se encuentran 6 plazas de personas custodias, sin embargo, el Tribunal Penal de Flagrancia realizo cambios y también están realizando audiencias de materia de Flagrancia en turno ordinario, lo que le aumenta la carga de trabajo a las plazas de custodios que se encuentran en el turno ordinario.”.  En cuanto a este punto, la situación también ya se modificó hace meses por cuanto en la actualidad efectivamente se cuenta apenas con 4 plazas de Custodios para abarcar la Flagrancia, y con lo cual, efectivamente, se sumaron dos plazas más para el turno ordinario y considerar dentro de los roles de trabajo como de alternación. | Se toma nota de que el hallazgo que se realizó durante las visitas a la Delegación Regional del OIJ de Heredia ha sido solventado y no se presenta en la actualidad, se ajusta el hallazgo 6.6 de acuerdo con lo indicado. |
| 6.7 Dentro de las siete plazas de Auxiliar Administrativo analizadas en el presente estudio, una está con permiso con goce de salario otorgado por el Consejo Superior en la sesión 60-2017, del 22 de junio del 2017, artículo LXXIX, donde se conoció el oficio 675-DG-17 del 15 de junio de 2017 en que se solicitaba prioridad de asignación de recurso humano en el área administrativa para cubrir la carga de trabajo administrativa que ingresa en la Delegación la cual se ha venido prorrogando del 1 de julio del 2017 al 30 de junio de 2020 según el último acuerdo del Consejo Superior en la sesión 30-2020, artículo XLIII,. El permiso con goce de salario se encuentra apoyando el área de atención a la persona usuaria.  Con ocasión de lo anterior, Planificación, en su informe, propiamente dentro del apartado (punto 7) que se muestra en el cuadro denominado Oportunidades de Mejora (Plan de Trabajo), sugiere como propuesta los siguientes aspectos:  “Valorar la posibilidad de dotar de una plaza de Auxiliar Administrativo 1 que actualmente se ha venido cubriendo mediante un permiso con goce de salario.  Existe una plaza de Auxiliar Administrativo, que se encuentra con un permiso con goce de salario para cubrir la carga de trabajo administrativa que ingresa en la Delegación, lo anterior debido a que no se contaba con la capacidad para la atención de las personas usuarias que llegan a poner una denuncia a la Delegación Regional del OIJ de Heredia. La plaza se ha venido prorrogando desde el 1 de julio del 2017 al 30 de junio de 2020 según el último acuerdo del Consejo Superior.  Se propone dotar de una plaza de Auxiliar Administrativo 1 que apoye a las funciones de recepción de documentación y atención a las personas usuarias.”.  Al respecto, por nuestra parte, se debe de indicar que es definitivo que esta propuesta se hace efectivamente oportuna, necesaria y urgente, pues del estudio realizado se muestran más que claras y ciertas las apreciaciones esgrimidas por Planificación, siendo así que dicha plaza a la que se hace referencia, sea la de Auxiliar Administrativa 1 y que, como es cierto, se ha venido cubriendo de tiempo atrás con un permiso con goce de salario, ratifica esa necesidad y ante todo la realidad que se vive en el área administrativa de esta Delegación Regional del OIJ de Heredia, siendo en este momento que la persona servidora que ocupa esa plaza es quien le hace frente al tema del trámite del régimen administrativo disciplinario que en una Delegación como Heredia es abundante, la revisión de horas extra y viáticos de todas la unidades de trabajo así como el inventario de control del equipo policial general, entre otras labores que debe de desarrollar de más como por ejemplo cubrir roles para la recepción de denuncias, etc. De tal forma y siendo que, por cierto, en este preciso momento, se está solicitando ante el Consejo Superior se apruebe la continuidad de esta plaza en particular (entre otras de otras dependencias de este Organismo) y en esa misma condición de permiso con goce de salario, creemos que resulta muy oportuno como apropiado remitir a la brevedad posible este estudio y apartado específico que al efecto emite Planificación a ese Consejo (ver punto 9.1.2.2 del presente informe), primero para que se autorice su continuidad pero que de la misma forma se lleve a cabo toda la tramitología correspondiente para crear como ordinaria esta plaza administrativa y poder por nuestra parte el solventar algo de la problemática y altibajos que a lo largo de estos últimos años se ha tenido que adolecer con esa carencia en el ámbito administrativo. | Se toma nota, donde se indica que la Delegación Regional del OIJ de Heredia, comparte el criterio externado en el presente informe por parte de la Dirección de Planificación. |
| 6.8 Producto de las entrevistas y el análisis de la recopilación de información de las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, se determinó que la Unidad que atiende los casos de delitos contra la propiedad, robos y asaltos; no cuenta con un puesto de Jefe de Investigación 1, sino que lo desempeña el puesto de Oficial de Investigación con el recargo de Jefatura.  De la misma forma que el punto anteriormente tratado, Planificación, como propuesta de oportunidad de mejora (punto 7), sugiere:  Dotar de una plaza de Jefe de Investigación 1 a la Unidad de Delitos contra la Propiedad Producto de las entrevistas y el análisis de la recopilación de información de las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, se determinó que la Unidad atiende los casos de delitos contra la propiedad, robos y asaltos. No cuenta con un puesto de Jefe de Investigación 1 Se propone utilizar la plaza de Jefe de Investigación 1 de la Unidad de violencia contra la mujer y diligencias de colaboración y que también asuma la Unidad de Robos y Asaltos.”  En cuanto a lo anteriormente planteado por Planificación consideramos que no es oportuno la propuesta de que la Plaza de Jefe de Investigación 1 que actualmente tiene a cargo la Unidad de Violencia Contra La Mujer (Violencia Doméstica), Diligencias de Colaboración, Manejo y Control de Evidencias, y otros, pase a la Unidad de Robos y Asaltos de esta Delegación, pues estaríamos descubriendo una parte sustantiva de la Delegación para cubrir otra sin ningún sentido, y con temas tan importantes como lo resulta ser hoy en día la materia de género que se mencionan, esto como lo resulta ser la Violencia Contra La Mujer, eso sin señalarse además que en la actualidad y con muy buen suceso dicha labor de coordinación en la Sección de Robos y Hurtos de esta Delegación Regional se ha venido sobrellevando con un Oficial de Investigación y que ciertamente, dentro del respectivo Manual de funciones para ese puesto, dispone con la autorización de la Jefatura la potestad de coordinación de equipos y/o grupos de trabajo, control e incluso supervisión, etc., eso sin perjuicio, como así tiene que quedar claro, que también existe una plaza de Jefe de Investigación 1 que se encuentra en condición de préstamo momentáneo en el Departamento de Investigaciones Criminales de San José, eso mientras se resuelve la situación particular de orden administrativo disciplinario que pesa sobre el servidor titular de la misma, y en donde en cualquier momento, ya resuelto el conflicto en mención, procederíamos a solicitar muy probablemente la reincorporación de dicha plaza y si fuera del caso del servidor a esta Delegación Regional y con lo cual estaríamos sufragando esa actual carencia. | La Dirección de Planificación comparte criterio en cuanto a que existe una plaza de Jefe de Investigación 1 que se encuentra en condición de préstamo momentáneo en el Departamento de Investigaciones Criminales de San José y que con esa plaza se logra solventar el hallazgo encontrado, por lo que de momento mientras se incorpora de nuevo la plaza de Jefe de Investigación 1, se mantenga la plaza de Oficial de Investigación realizando la labor de coordinación de la Unidad de que atiende los casos de delitos contra la propiedad, robos y asaltos. Lo anterior en el entendido que la plaza a préstamo cuando regrese a la Delegación Regional de Heredia deberá encargarse de la Unidad que atiende los casos de delitos contra la propiedad, robos y asaltos. |
| “6.12 Existe una única impresora para el uso del personal de investigación la cual se ubica en el segundo piso. Son aproximadamente 80 puestos de investigación que deben con frecuencia estar bajando a la impresora a recoger los documentos, los que en algunos casos se traspapelan.”.  Este dato no es el correcto, existen dos impresoras en uso y a tiempo completo, la que se hace referencia el informe que está ubicada en el segundo piso, ante todo para el uso del personal administrativo y de investigación, y otra en el primer piso específicamente para el uso de la recepción de denuncias; siendo que para ambas máquinas hay total acceso del personal en general, pero resultando incierto o por lo menos es lo excepcional la posibilidad que se indica en el escrito de que se traspapelan documentos como así lo señala Planificación; eso sin perjuicio de que, conforme a la Política de Cero Papel de la Corte Suprema de Justicia, lo más pertinente y recomendable para tales efectos de ahorro es tener la menor cantidad de impresoras por despacho, esto con el fin de desestimular en alguna medida en el personal el uso indiscriminado del papel. | Se toma nota de que el hallazgo que se realizó durante las visitas a la Delegación Regional del OIJ de Heredia ha sido solventado y no se presenta en la actualidad, se ajusta el hallazgo 6.12 de acuerdo con lo indicado |
| “Atención de persona usuarias durante la hora de almuerzo.  El personal que atiende el área de atención a las personas usuarias sale almorzar en el mismo horario, por lo que el personal del área de apoyo administrativo es quien debe de cubrir por rol esa hora.  Se propone que las dos plazas que atienden el área de atención a la persona usuaria se les establezca un rol para tomar su hora de almuerzo, una de las plazas atienda de 11:30 0 12:30 y la otra plaza sale almorzar, permaneciendo siempre una plaza brindando el servicio de atención a las personas usuarias.”.  Lo antes expuesto extraña sobre manera por cuanto es cierto y desde hace ya bastante tiempo atrás que la hora de almuerzo de las compañeras administrativas de toma y recepción de denuncias es cubierto en un rol especial diario y alterno por las otras compañeras de esa misma área, eso sin perjuicio de que cuando se hace necesario, sea porque se incrementó la afluencia de usuarios, se echa mano también del personal de investigación en rol de disponibilidad, esto teniéndose en cuenta que el público en su mayoría se apersona después de ese horario, sea después de las 13:00 horas, esto para cuando las dos compañeras que estaban almorzando y titulares en esas funciones se reincorporaron ya a sus funciones. | La Dirección de Planificación mantiene el criterio que las dos plazas que atienden el área de atención a la persona usuaria se les establezca un rol para tomar su hora de almuerzo, una de las plazas atienda de 11:30 0 12:30 y la otra plaza sale almorzar, permaneciendo siempre una plaza brindando el servicio de atención a las personas usuarias. |
| “Recepción de documentación en la Unidad de Cárceles.  En la actualidad, la Unidad de Cárceles no cuenta con personal administrativo, por lo que los puestos de custodio se deben encargar de esas actividades Esto hace que deban tomar tiempo de sus labores ordinarias para atender labores que no les corresponden.  Dentro del manual de funciones de la plaza de Coordinador de Apoyo Jurisdiccional está la de “tramitar las solicitudes de remisiones, tener a la orden y órdenes de libertad y verificar la autenticidad de los documentos”. Por ello, se recomienda que el puesto asuma dicha labor la cual se encuentra acorde a su perfil competencial.”.  Esta propuesta nos parece que no se apega a una realidad y necesidad de la Sección de Cárceles de Heredia, primero porque si bien es cierto la figura que fuera creada para el puesto denominado Coordinador de Apoyo Jurisdiccional se tiene, y en principio, establecida como una plaza de orden administrativo, pero sin embargo la ostenta o ejecuta una figura policial que es otro de los Custodios de Detenidos que hace esa labor de Coordinación (y que curiosamente posee arma pero al que no lo cubren algunos pluses como la disponibilidad y la variación de jornada pero sí el riesgo), razón por la cual no es del todo recomendable que se dedique de lleno solo a recibir documentación, ya que tiene una labor más dinámica, de orden y control de todas las labores en Cárceles, tanto internas, de creación de roles de trabajo como operativas que debe de desarrollar e incluso, en muchas ocasiones, que debe de ejecutar custodias y/o traslados por la necesidad y falta de recurso; por el contrario más bien se considera que lo más viable es, tal y como para el momento del presente estudio se habló con los compañeros de Planificación, que se considere crear la plaza de Técnico Administrativo 3 (Coordinador (a) de Unidad de Cárceles), en este caso expresa y meramente de orden administrativo y creada específicamente para tales efectos, figura existente únicamente para las Secciones de Cárceles del Primero y el Segundo Circuito Judicial de San José; así como una plaza sumamente necesaria y urgente cual es la de Jefe de Cárceles que ciertamente también existen en San José. | La Dirección de Planificación mantiene el criterio que la plaza de Coordinador de Apoyo Jurisdiccional asuma la labor de recepción de documentación, la cual se encuentra acorde a su perfil competencial. |
| “9.3.2 Valorar la posibilidad de que las unidades de transporte de detenidos de la unidad de cárceles de Heredia del sistema de rastreo mediante GPS, así como que salgan a recoger detenidos a las 6am y no antes de esa hora.”.  Sobre este aspecto sí resulta oportuno dotar de GPS a las unidades de Cárceles, esto por razones de control y otros; no obstante sí se reprocha la idea de que las unidades de transporte de detenidos salgan hasta después de las 06:00 horas, pues no se hace un razonamiento o lo que motiva dicha recomendación por parte de Planificación, pero para nosotros sí tiene una explicación dentro del orden administrativo como operativo de la Sección y que dispone dos circunstancias muy claras, primero el salir por ejemplo a las 05:00 horas nos representa una posibilidad, por cierto cada vez menor, de evitar el actual e incuestionable alto tránsito vehicular en la mayor parte del GAM y que debe de ser cubierta sin escapatoria alguna, y ciertamente esa situación dispone la segunda razón cual es el tener esas remisiones de detenidos a tiempo en los Tribunales de Justicia que son requeridos por los diversos Despachos Judiciales, sea obviamente antes de que inicien las respectivas prácticas, audiencias, juicios, etc. y que se verían afectadas por el retraso que definitivamente se tendría que padecer por el hecho de salir hasta después de las 06:00 horas como así lo propone Planificación. | La Delegación Regional del OIJ de Heredia, comparte el criterio de la Dirección de Planificación, referente a la implementación de GPS a los vehículos asignados a la Delegación.  En cuanto a las salidas después de las 06:00 horas, la recomendación la realiza la Unidad de Supervisores en el informe 75-OPO/SUP-2020, a lo que la Dirección de Planificación concuerda, al conocer que los Centros de Atención Integral, hacen entrega de los privados de libertad luego de las 07:00 horas. Se sugiere que en la medida de lo posible se pueda planificar las giras luego de las 06:00 horas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Observaciones de la Comisión de la Jurisdicción Penal, indicadas en el oficio CJP007-2021** | **Criterio de la Dirección de Planificación** |
| Del estudio realizado en la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia, se logran desprender una serie de aspectos relevantes para el adecuado funcionamiento de esa jurisdicción. Es importante tomar en consideración que para el año 2019 se registró el mayor ingreso de asuntos (7684 casos de investigación), registrando un aumento de un 6,3% en comparación con las causas ingresadas durante el año 2018, situación que genera que las cargas de trabajo aumentaran en el área de apoyo administrativo, así como en las Unidades de investigación de la Delegación Regional.  La Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia es la que recibe la mayor cantidad de causas para investigación a nivel nacional (7684 causas), según comparación con su homóloga de Alajuela que le ingresaron 6024 causas, es importante indicar que, estas dos Delegaciones son las que les ingresa la mayor cantidad de causas para investigación en el país.  Otro de los datos más sobresalientes del informe, es que durante el 2019 registró en promedio un total de 818 horas extra por mes, lo que representa un promedio de 27 horas extra por día y que el 60% de las horas extra se registraron los fines de semana y el 40% adicional se registraron de lunes a viernes en su mayoría en una franja horaria de 05:00 a 06:59 horas.  Preocupa a esta Comisión el hecho de que se pudo demostrar que la custodia de evidencias se da sin los debidos resguardos de seguridad y protocolos que deben presentarse para esas pesquisas, bajo los riesgos de pérdida o deterioro, lo cual en definitiva debe solucionarse y es un problema al cual se le debe dar seguimiento, en vista de que, el extravío, la manipulación o el daño de evidencias, puede tener resultados negativos para las investigaciones criminales y su efectividad.  El equipo especializado que intervino en esta oficina determinó con claridad que la Unidad de Cárceles cuenta con cinco plazas para atender todas las prácticas y personas detenidas durante la jornada de trabajo ordinaria (07:30 a las 16:30 horas), por lo que no estaría en la capacidad operativa para atender la proyección de la demanda que generan las autoridades judiciales.  Ante todas estas circunstancias descritas, la Comisión se encuentra de acuerdo con las propuestas de mejora planteadas por la Dirección de Planificación y las recomendaciones emitidas en relación con esta oficina. | Se toma nota de lo indicado por la Comisión de la Jurisdicción Penal, en donde de acuerdo con puntos relevantes que se detectaron producto del abordaje realizado en la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia, manifiestan estar de acuerdo con las propuestas de mejora planteadas por la Dirección de Planificación y las recomendaciones emitidas en relación con esta oficina. |
| En cuanto a la recomendación emitida en el informe dirigida a la Comisión de la Jurisdicción Penal:*Valorar la divulgación e implementación de las siguientes consideraciones a las autoridades judiciales, cuando se requiera realizar un señalamiento para una práctica judicial con persona detenida:*   * *Las personas detenidas que se encuentran recluidas en Centros de Atención Integral (CAI) alejados de la zona competencial del despacho judicial y que deban asistir a alguna audiencia, solicitar al despacho judicial que en la medida de lo posible señale la audiencia entre los días martes, miércoles y jueves; esto con la finalidad de que las giras a estos CAI puedan ser programadas entre semana y no se tenga que incurrir en pagos de horas extra por programación de giras los fines de semana, lo cual ocurre actualmente cuando una audiencia de este tipo se realiza lunes o viernes.* * *Cuando en casos complejos se deba programar una continuación o cuando se suspenda la diligencia, como, por ejemplo, cuando la cantidad de personas privadas de libertad sea considerable (cuatro personas o más), se recomienda al despacho judicial consultar a la Unidad de Cárceles si para la fecha que se reprogramará cuenta con la capacidad operativa para atender la diligencia. Esto con el propósito de evitar inconvenientes de falta de personal custodio, que presente a la persona detenida ante la autoridad solicitante.* * *Se recomienda que los despachos judiciales entreguen las remisiones con un plazo máximo de ocho días hábiles antes de la audiencia, de manera que se pueda dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular 156-2013, además, que permita a la Unidad de Cárceles realizar una adecuada programación de las giras.* * *Se recomienda iniciar las audiencias y juicios con persona detenida a la hora indicada en la remisión. Lo anterior, debido a que las Unidades de Cárceles distribuyen el personal de acuerdo con los juicios y audiencias agendadas, situación que implica que, si existen contratiempos en la realización de las audiencias, se pueda ver afectada la prestación de servicios a otras autoridades judiciales, que también requieren de los servicios según agenda.* * *Dar seguimiento e impulsar el proyecto para implementar las audiencias orales virtuales en la materia penal, de tal forma que en el corto plazo se pueda informar el impacto que pueda tener en la estabilización de la carga de trabajo en las personas custodias del Organismo de Investigación Judicial.* * *En la medida de lo posible, se recomienda previo a realizar las gestiones que requieran trasladar a la persona detenida de un CAI a los diferentes despachos judiciales, se valore la posibilidad de realizar la diligencia por algún otro medio (videoconferencias, comisionar a otra entidad judicial competente, entre otras), según lo reitera la circular 47-2019; “Reiteración de circular N° 231-2015, relacionada con 1) Modificación de la Circular No. 184-2013 “Actualización de la circular No. 30-2008 sobre las Buenas Prácticas, para notificar, citar, localizar y presentar personas. Además, sobre señalamiento y realización efectiva de debates, y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas de la Institución.” 2) Desaplicación de la Circular No. 1-2007, así como sus reiteraciones mediante Circular No. 30-2008 y No. 20-2010.”. Apéndice 20, así como, la Circular 102-2020 " Protocolo para la realización de audiencias orales por medios tecnológicos en materia penal, contravencional, ejecución de la pena y penal juvenil”.*   Con relación con estas recomendaciones, la Comisión tiene las siguientes observaciones:  1) En primer término, cuando en casos complejos se deba programar una continuación o cuando se suspenda la diligencia, y la cantidad de personas privadas de libertad sea considerable, la recomendación al despacho judicial de consultar a la Unidad de Cárceles si para la fecha que se reprogramara cuenta con la capacidad operativa para atender la diligencia, se considera que debe variarse, en el sentido de que el Tribunal deberá informar a la unidad de cárceles sobre el requerimiento en el momento en que este se determine, con el fin de que dicha unidad tome las previsiones pertinentes para asumir el requerimiento. Lo anterior, en vista de que debe tenerse claro que las continuaciones de los juicios deben realizarse en un plazo determinado por la normativa procesal penal, cuyo incumplimiento puede generar la nulidad de lo actuado y requerir un nuevo señalamiento, con las implicaciones que ello conlleva para las personas privadas de libertad.  De ahí que es criterio de esta Comisión estima que la efectiva realización de las continuaciones no puede estar supeditada a la disponibilidad de personal custodio, sino a la coordinación adecuada con las secciones de cárceles y eventualmente valorar las conexiones virtuales por videoconferencia en los casos en los que se cumplan con los parámetros establecidos en el Protocolo para la Realización de Audiencias por Videoconferencia en materia penal.  2) Sobre la recomendación de que los despachos judiciales entreguen las remisiones con un plazo máximo de ocho días hábiles antes de la audiencia, para que se pueda dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular 156-2013, esta Comisión coincide con dicho requerimiento y se comprende la necesidad de las secciones de cárceles de contar con estas solicitudes con la antelación debida, no obstante, también debe tenerse claro que, hay excepciones como continuaciones o audiencias que deben realizarse con urgencia por motivos de prescripción, plazos máximos de prisión preventiva u otras razones; en cuyo caso es posible que no pueda comunicarse con los 8 días de antelación, por lo que será en casos fuera de los descritos en los que deberá seguirse dicha disposición.  3) También se debe recordar que en materia penal y de acuerdo con lo establecido en los protocolos y circulares atinentes, prevalece la realización de la audiencia presencial sobre la virtual, será en casos excepcionales y justificados que cumplan con determinadas condiciones, en los que se puede realizar las audiencias virtuales, con las excepciones previamente determinadas.  Con las consideraciones planteadas, la Comisión acuerda adoptar las recomendaciones señaladas, por lo que una vez que el informe sea conocido y aprobado por el Consejo Superior, se emitirá un comunicado a todas las oficinas judiciales que tramitan la materia penal, instando al acatamiento de estos requerimientos, sobre los cuales se solicita a la Dirección de Planificación, analizar las observaciones señaladas para que incluyan como parte de esas recomendaciones, con el fin de que sean implementadas en la gestión de la materia penal de manera acorde con nuestra normativa y con el diseño del proceso penal que nos rige, para un adecuado funcionamiento de la jurisdicción penal, principalmente ante casos de personas privadas de libertad. | Se analizaron las observaciones señaladas por la Comisión de la Jurisdicción Penal y las mismas fueron incluidas como parte de las recomendaciones dirigidas a la Comisión de la Jurisdicción Penal en el informe, con el fin de que sean implementadas en la gestión de la materia penal de manera acorde con la normativa y con el diseño del proceso penal vigente, para un adecuado funcionamiento de la jurisdicción Penal. |

# Hallazgos

## La Unidad de Oficialía de Guardia cuenta con dos puestos oficiales de Técnico Especializado 2 (Radioperador). Para cubrir el puesto las 24 horas, se estableció un rol en donde se hace uso de cuatro personas, donde cada persona cubre el puesto de Radioperador en un turno de 8 horas cada uno y la cuarta persona descansa. Para solventar esta situación, se deben complementar los dos puestos faltantes con plazas de Investigador 1. Esto hace que dichos puestos no se les asignen causas para investigación, por lo que dejan de hacer su labor sustantiva de investigadores para destacarse a la atención de Radioperador.

## La cantidad de asuntos en rezago (en trámite con un plazo mayor a 120 días) es de 2012 causas al 31 de diciembre del 2019; de las cuales, 52 causas son del año 2018, que representan el 2,6% del total de casos en rezago, asuntos que deben tener prioridad en su trámite por el tiempo que han dilatado dentro de la Delegación.

## La custodia de evidencias se da en las oficinas de trabajo, en cajas sin mayor resguardo, lo que implica que se corre el riesgo de pérdida o deterioro, situaciones que podrían comprometer las investigaciones en curso. Según se indica en el oficio 2195-DRH-2020, este hallazgo ya fue corregido.

## Los espacios en el área de atención a las personas usuarias se observan que son inadecuados para la toma de una denuncia al no ser espacios privados, ocasionando que las personas usuarias se puedan inhibir y no realizar su denuncia de la mejor manera, al ser escuchados por otras personas que se encuentran en el área de recepción de denuncias.

## Los despachos judiciales no siempre entregan las remisiones con un mínimo de ocho días hábiles antes de la audiencia, de manera que se incumple lo dispuesto en la circular 156-2013, limitando a la Unidad de Cárceles realizar una adecuada programación de las giras. Esto porque se ha logrado documentar producto de los muestreos realizados en los abordajes que se han efectuado en las Unidades de Cárceles que, el 50% de las remisiones de personas detenidas se entregan con menos de ocho días, incumpliendo con lo establecido en la circular indicada.

## En el Turno de Flagrancia (17 horas a las 23 horas) se encuentran 6 plazas de personas custodias, sin embargo, el Tribunal Penal de Flagrancia realizo cambios y también están realizando audiencias de materia de Flagrancia en turno ordinario, lo que le aumenta la carga de trabajo a las plazas de custodios que se encuentran en el turno ordinario. Según se indica en el oficio 2195-DRH-2020, este hallazgo fue corregido.

## Dentro de las siete plazas de Auxiliar Administrativo analizadas en el presente estudio, una está con permiso con goce de salario otorgado por el Consejo Superior en la sesión 60-2017, del 22 de junio del 2017, artículo LXXIX, donde se conoció el oficio 675-DG-17 del 15 de junio de 2017 en que se solicitaba prioridad de asignación de recurso humano en el área administrativa para cubrir la carga de trabajo administrativa que ingresa en la Delegación la cual se ha venido prorrogando del 1 de julio del 2017 al 30 de junio de 2020 según el último acuerdo del Consejo Superior en la sesión 30-2020, artículo XLIII,. El permiso con goce de salario se encuentra apoyando el área de atención a la persona usuaria.

## Producto de las entrevistas y el análisis de la recopilación de información de las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, se determinó que la Unidad que atiende los casos de delitos contra la propiedad, robos y asaltos; no cuenta con un puesto de Jefe de Investigación 1, sino que lo desempeña el puesto de Oficial de Investigación con el recargo de Jefatura.

## En el caso de la Unidad de Cárceles de Heredia, se proyecta una disminución de custodias que deben atender durante el año 2020, se estima que en promedio por día atiendan 17 custodias, dato que durante el año 2019 promedió por día 18 custodias, pero aunado a esta situación se presenta que, el Consejo Superior, debido a las restricciones presupuestarias institucionales y del país, acordó en sesión 108-19 del 12 de diciembre de 2019, artículo LXXI, un escenario moderado, el cual sin ser el ideal para cada Tribunal, se reducen los recursos que se tienen en cada uno de ellos para disminuir el costo económico, teniendo como impacto el incremento en la mora judicial, la desaceleración del ritmo de disminución de circulante y solo se conservan en su totalidad el recurso en los lugares que se consideran críticos porque no tienen ni la capacidad instalada para absorber la entrada y maximiza el recurso de las estructuras mínimas de cada sede regional del Tribunal. Ante esta decisión, la Unidad de Cárceles de Heredia se vio afectada debido a la no continuidad del plan para el Circuito Judicial de Heredia, por tal motivo, la Unidad de Cárceles a partir de enero de 2020 no cuenta con cuatro plazas de personal custodio con el que contó durante el año 2019, lo que reduce su capacidad para atender las custodias requeridas por las autoridades judiciales, considerando la distribución del personal custodio que se presenta a continuación:

* Turno nocturno 4 plazas
* Cubrir Flagrancia (17:00 a 23:00 horas) 6 plazas
* Transporte de personas detenidas 2 plazas
* Área de reseña y atención de celdas 2 plazas
* Recepción de documentos 1 plaza
* Atención de prácticas y detenidos 5 plazas

**Total 20 plazas**

## Como se observa, la Unidad de Cárceles cuenta con cinco plazas para atender todas las prácticas y personas detenidas durante la jornada de trabajo ordinaria (07:30 a las 16:30 horas), por lo que se estima que no estaría en la capacidad operativa para atender la proyección de la demanda que generan las autoridades judiciales.

## Cuando una persona ingresa detenida a las celdas de la Unidad de Cárceles, se le debe de reseñar y capturar las huellas dactilares, estas dos actividades se realizan en sistemas diferentes (MiECU Y AFIS), se debe de digitar toda la información de la persona detenida, esta información es igual para los dos Sistemas, por lo que el personal custodio debe digitar la misma información en ambos sistemas

## El personal que atiende el área de atención a las personas usuarias sale almorzar en el mismo horario, por lo que el personal del área de apoyo administrativo es quien debe de cubrir por rol esa hora.

## Existe una única impresora para el uso del personal de investigación la cual se ubica en el segundo piso. Son aproximadamente 80 puestos de investigación que deben con frecuencia estar bajando a la impresora a recoger los documentos, los que en algunos casos se traspapelan. Según se indica en el oficio 2195-DRH-2020, este hallazgo fue corregido

# Oportunidades de mejora (Plan de Trabajo)

| **Propuesta** | **Oportunidad de Mejora** | **Descripción de la Propuesta** | **Resultados Esperados** | **Responsable** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Valorar la posibilidad de dotar de una plaza de Técnico Especializado 2 | Dos plazas de Investigador 1, realizan la función de radio operador para cubrir las 24 horas dicha labor  Las plazas de Investigador 1, al realizar labores de radio operador, no se les asignan causas para investigación, por lo que dejan de hacer su labor sustantiva de investigación. | Valorar la posibilidad de dotar de una plaza de Técnico Especializado 2 para que realice las funciones de radio operador para que se incorpore a los roles, de manera que se cuente con un total de 3 radio operadores y se estima que se distribuyan en un rol de tres por tres por tres (una persona estaría por tres días en horario de 07:00 a las 15:00 horas, luego pasaría a un horario de 15:00 a 22:00 horas, y luego descansa tres días) de manera que estas labores no sean destinadas a personal de investigación.  No se contempla que la atención del radio operador sea 24 horas, al analizar que en la jornada de las 22:00 a las 07:00 horas, ingresan solamente un 25% de denuncias al libro de novedades, por lo que se estima que en ese horario lo asuma la Unidad de Oficialía de Guardia. | \*Contar con el puesto de radio operador requerido para cubrir los turnos de trabajo y maximizar el uso de los recursos mediante la asignación de labores acorde a la naturaleza de sus puestos.  \*No desvirtuar la naturaleza de los puestos de Investigador para realizar las labores de atención de toma de denuncias por la falta de radio operador en horario de 07:30 a las 22:00 horas.  \*Maximizar el uso de los recursos disponibles para la atención de toma de denuncias en horarios donde la demanda es baja. | Dirección del OIJ: en caso de no contar con presupuesto según el acuerdo de Corte Plena en sesión 54-2020, instar a que el Organismo de Investigación Judicial dentro de su estructura organizacional valore plazas existentes que puedan solventar las necesidades que se están detectando en la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia  Consejo Superior |
| Reducción de Causas de investigación con un estado de rezago | Al 31 de diciembre del 2019, existían 2012 causas de investigación con un estado de rezago, afectando las estadísticas de la Delegación 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 para una investigación. | Se recomienda que la Delegación elabore un plan remedial para la disminución de las causas en rezago y que las jefaturas inmediatas ejerzan 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. | Equipo de mejora continua de la Delegación  Oficina de Planes y Operaciones |
| Mejorar las condiciones de custodia de evidencias. | La custodia de evidencias se da en las oficinas de trabajo, en cajas sin mayor resguardo, lo que implica que se corre el riesgo de pérdida o deterioro, situaciones que podrían comprometer las investigaciones en curso. | Se estima que la Administración de la Delegación Regional del OIJ de Heredia presupueste y adquiera un estante que cumpla con las condiciones de seguridad y espacio suficientes para la custodia de evidencias. | Evidencias debidamente custodiadas y protegidas en un lugar debidamente acondicionado | Equipo de Mejora de Procesos de la Delegación del OIJ de Heredia  Administración de la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia. |
| Mejorar el área de atención al público | Espacios en el área de atención a las personas usuarias son inadecuados para la toma de una denuncia al no ser espacios privados, ocasionando que las personas usuarias se puedan inhibir y no realizar su denuncia de la mejor manera, al ser escuchados por otras personas que se encuentran en el área de recepción de denuncias | Solicitar al Departamento de Servicios Generales de la Dirección Ejecutiva, elaborar un diseño de espacios para la atención de personas usuarias que permita la mayor privacidad posible a la hora de recibir la denuncia.  Teniendo el diseño, la Administración de la Delegación Regional del OIJ de Heredia elabore el presupuesto para la ejecución de los diseños elaborados por el Departamento de Servicios Generales. | Contar con un espacio que garantice la discrecionalidad de las personas que imponen una denuncia en la Delegación  Brindar un servicio de recepción de denuncias con la privacidad y comodidad que las personas usuarias requieren para estos trámites | Equipo de Mejora de Procesos de la Delegación del OIJ de Heredia  Dirección Ejecutiva y la Administración Regional de Heredia |
| Reseñas de personas detenidas (Dotación de una plaza de Técnico Administrativo 1) | Las reseñas las realiza personal custodio, donde en promedio de registro diario se requieren 4 horas y 43 minutos para dicha labor, esto hace que se vea disminuida la capacidad operacional de la Unidad de Cárceles para el traslado y presentación de personas detenidas en las diferentes diligencias judiciales | Se propone valorar la posibilidad de dotar de una plaza de Técnico Administrativo 1 que apoye a las funciones de reseña de personas detenidas y que le colabore con funciones al Perito Judicial (Lofoscopista), como ingresar al AFIS las tarjetas huellas que ingresan de la Subdelegación Regional del OIJ de Sarapiquí. | Mayor disponibilidad de personas custodias al no realizar la labor de reseña, esto permite la maximización del recurso de custodios para la atención de juicios, audiencias preliminares e indagatorias | Dirección del OIJ: en caso de no contar con presupuesto según el acuerdo de Corte Plena en sesión 54-2020, instar a que el Organismo de Investigación Judicial dentro de su estructura organizacional valore plazas existentes que puedan solventar las necesidades que se están detectando en la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia  Consejo Superior |
| Recepción de documentación en la Unidad de Cárceles. | En la actualidad, la Unidad de Cárceles no cuenta con personal administrativo, por lo que los puestos de custodio se deben encargar de esas actividades  Esto hace que deban tomar tiempo de sus labores ordinarias para atender labores que no les corresponden. | Dentro del manual de funciones de la plaza de Coordinador de Apoyo Jurisdiccional está la de “tramitar las solicitudes de remisiones, tener a la orden y órdenes de libertad y verificar la autenticidad de los documentos”. Por ello, se recomienda que el puesto asuma dicha labor la cual se encuentra acorde a su perfil competencial | Que los puestos de custodio tengan el tiempo disponible para sus labores sustantivas  Delimitar funciones y responsabilidades acorde a la naturaleza de los puestos de trabajo | Equipo de Mejora de Procesos de la Delegación |
| Dotación de dos plazas de personas custodias para poder cubrir la demanda | El análisis de la demanda vs la capacidad operativa permitió determinar que la Unidad de Cárceles cuenta con cinco plazas para atender todas las prácticas y personas detenidas durante la jornada de trabajo ordinaria (07:30 a las 16:30 horas), aunado a que dichas plazas deben atender las remisiones que surjan de la materia de Flagrancia en la jornada ordinaria, por lo que se estima que no estaría en la capacidad operativa para atender la proyección de la demanda que generan las autoridades judiciales | La capacidad operativa vs la demanda permitió determinar la necesidad de cuatro plazas de personas custodias para laborar en la jornada ordinaria, para lo cual se propone lo siguiente:  Trasladar dos personas custodias de Flagrancia que laboran en horario de 17:00 a 22:00 horas a la jornada ordinaria (07:00 a 17:00), según se detalla en la propuesta siguiente que se encuentra bajo el nombre de “Traslado de plazas de Custodias de personas detenidas de la materia de Flagrancia en jornada ordinaria”  Según el acuerdo de Corte Plena en sesión 54-2020, sobre las limitaciones presupuestarias existentes, se propone valorar la posibilidad de dotar de dos plazas de personas custodias, para aumentar la capacidad operativa de la Unidad de Cárceles de Heredia y poder cumplir con la demanda del servicio requerida. | Aumentar la capacidad operativa de la Unidad de Cárceles de Heredia, de manera que permita cubrir la demanda y brindar un servicio adecuado y oportuno | Dirección del OIJ: en caso de no contar con presupuesto según el acuerdo de Corte Plena en sesión 54-2020, instar a que el Organismo de Investigación Judicial dentro de su estructura organizacional valore plazas existentes que puedan solventar las necesidades que se están detectando en la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia  Consejo Superior |
| Traslado de dos plazas de Custodias de personas detenidas de la materia de Flagrancia en jornada ordinaria | En el Circuito Judicial de Heredia se tramitan causas de la materia de Flagrancia en la jornada ordinaria, las cuales deben ser atendidas por personal custodio ordinario (07:00 a 17:00 horas), limitando la capacidad operativa de la Unidad de Cárceles en dicha jornada.  La Unidad de Cárceles de Heredia tiene asignadas seis plazas de personas custodias que atienden las causas de Flagrancia en jornada de las 17:00 a las 22:00 horas.  En promedio se atienden 2 remisiones por día en la jornada de las 17:00 a las 22:00 horas.  En la jornada de las 07:00 a las 17:00 horas, en promedio se recibe una remisión para traslado de persona detenida por día, que actualmente debe ser atendida por personal custodio de la jornada ordinaria.  Por esta razón se propone trasladar dos plazas de personas custodias a la jornada ordinaria (07:00 a 17:00) para que asuma la carga de trabajo que se genera en dicha jornada ordinaria. | Trasladar dos personas custodias de la jornada vespertina (17:00 a 22:00 horas) a la jornada ordinaria (07:00 a 17:00) | Maximizar los recursos disponibles de personal custodio en las jornadas ordinaria y vespertina. | Equipo de mejora continua de la Delegación  Dirección del Organismo de Investigación Judicial. |
| Valorar la posibilidad de dotar de una plaza de Auxiliar Administrativo 1 que actualmente se ha venido cubriendo mediante un permiso con goce de salario | Existe una plaza de Auxiliar Administrativo, que se encuentra con un permiso con goce de salario para cubrir la carga de trabajo administrativa que ingresa en la Delegación, lo anterior debido a que no se contaba con la capacidad para la atención de las personas usuarias que llegan a poner una denuncia a la Delegación Regional del OIJ de Heredia. La plaza se ha venido prorrogando desde el 1 de julio del 2017 al 30 de junio de 2020 según el último acuerdo del Consejo Superior en la sesión 30-2020, artículo XLIII | Se propone dotar de una plaza de Auxiliar Administrativo 1 que apoye a las funciones de recepción de documentación y atención a las personas usuarias | Brindar un mejor servicio a la persona usuaria | Dirección del OIJ: en caso de no contar con presupuesto según el acuerdo de Corte Plena en sesión 54-2020, instar a que el Organismo de Investigación Judicial dentro de su estructura organizacional valore plazas existentes que puedan solventar las necesidades que se están detectando en la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia  Consejo Superior |
| Dotar de una plaza de Jefe de Investigación 1 a la Unidad de Delitos contra la Propiedad | Producto de las entrevistas y el análisis de la recopilación de información de las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, se determinó que la Unidad atiende los casos de delitos contra la propiedad, robos y asaltos. No cuenta con un puesto de Jefe de Investigación 1 | Se propone que la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia solicite se incorpore a la estructura organizacional de la Delegación, la plaza de Jefe de Investigación 1, que se encuentra a préstamo en el Departamento de Investigaciones Criminales, luego que se resuelve la situación particular de orden administrativo disciplinario que pesa sobre el servidor titular de la misma, y que a su regreso asuma la coordinación de la Unidad de Delitos contra la Propiedad | Mantener una trazabilidad y supervisión de las causas en investigación y equilibrar cargas de trabajo. | Equipo de mejora continua de la Delegación  Dirección del Organismo de Investigación Judicial. |
| Atención de persona usuarias durante la hora de almuerzo | El personal que atiende el área de atención a las personas usuarias sale almorzar en el mismo horario, por lo que el personal del área de apoyo administrativo es quien debe de cubrir por rol esa hora. | Se propone que las dos plazas que atienden el área de atención a la persona usuaria se les establezca un rol para tomar su hora de almuerzo, una de las plazas atienda de 11:30 0 12:30 y la otra plaza sale almorzar, permaneciendo siempre una plaza brindando el servicio de atención a las personas usuarias | Delimitar funciones y responsabilidades acorde a la naturaleza de los puestos de trabajo  Equilibrar las cargas de trabajo en el área administrativa | Equipo de mejora continua de la Delegación  Dirección del Organismo de Investigación Judicial |
| Ubicación adecuada de la Impresora | Existe una única impresora para el uso del personal de investigación la cual se ubica en el segundo piso. Son aproximadamente 80 puestos de investigación que deben con frecuencia estar bajando a la impresora a recoger los documentos, los que en algunos casos se traspapelan | La administración de la Delegación debe de analizar el volumen de impresiones que se generan por parte de las diferentes Unidades y Áreas de trabajo de la Delegación, establecer si se debe de adquirir una impresora o reubicar las existentes | Disminuir los tiempos improductivos, cuando se debe de imprimir.  Maximizar los recursos con que cuenta la Delegación Regional del OIJ de Heredia | Equipo de mejora continua de la Delegación  Administración de la Delegación Regional del OIJ de Heredia |

# Indicadores de gestión

La Dirección de Planificación en reunión realizada el 12 de febrero de 2019 en la Oficina de Planes y Operaciones con el máster Randall Zúñiga López y el Lic. Pablo Zúñiga Rodríguez, ambos de la oficina mencionada, analizó las métricas e indicadores con los que se espera contar por parte de las Delegaciones, Subdelegaciones, Oficinas y Unidades del Organismo de Investigación Judicial.

En la cual el personal de la OPO señaló que, actualmente se encuentra trabajando en un Cuadro de Mando Integral, en el que la mayoría de las variables mostradas por la Dirección de Planificación ya se encuentran incluidas y las que no, es posible incorporarlas dentro de la etapa de desarrollo en que se encuentra el instrumento.

El Cuadro de Mando Integral contendría variables específicas sobre carga de trabajo, recursos humanos, vehículos, horarios, roles y otras variables, que cuentan con un respaldo de base de datos a lo interno del OIJ y permitiría extraerlas de forma automatizada. De esta manera, las métricas e indicadores de las oficinas del Organismo de Investigación Judicial serán alimentadas en el Cuadro de Mando Integral y remitidas mensualmente a la Oficina de Planes y Operaciones para su respectivo análisis y apoyo en la toma de decisiones.

Importante señalar que, mientras se desarrolla el Cuadro de Mando Integral mencionado, se recurrirá a mantener la utilización de los indicadores con los que ya opera la Oficina de Planes y Operaciones para cada una de las oficinas del OIJ, brindándoles dicha Oficina el seguimiento oportuno como a la fecha lo ha trabajado.

Mientras el cuadro de mando se llega a poner en práctica, la Dirección de Planificación realizará un seguimiento mensual durante el segundo semestre de 2020 de la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia, con el objetivo de analizar el desarrollo de los planes de trabajo para cada oficina y la gestión que han venido realizando posterior a los abordajes realizados. Lo anterior con el apoyo de la generación de información estadística de la Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial, donde se analizarán variables como casos entrados, casos terminados, capturas, diligencias de colaboración, entre otros.

# Recomendaciones

## Al Consejo Superior

### Aprobar el presente estudio, el plan de trabajo para la Delegación y sus recomendaciones, con la finalidad de que la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia inicie con la implementación de las mejoras descritas en el plan de trabajo que se encuentra en el apartado 6 del presente estudio, el cual se encuentra alineado al *“Modelo de Atención del Organismo de Investigación Judicial”,* aprobado por el Consejo Superior, en sesión 27-2020 celebrada el 24 de marzo de 2020, artículo LXIX.

### *De acuerdo con el análisis de cargas de trabajo realizado en la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia como parte del Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal, considerando lo indicado por el Ministerio de Hacienda, mediante oficio DM-0436-2020 del 15 de abril del 2020, en el cual se señala el Título IV de la Ley 9635 “Fortalecimiento de las Finanzas Públicas” donde se establecen la regla fiscal y los criterios que deben considerarse para la formulación del presupuesto 2021 y conociendo las limitaciones presupuestarias institucionales; a continuación se muestra la necesidad de recurso identificada mediante el estudio realizado:*

#### En el informe 1490-PLA-MI-2020 del 23 de septiembre del 2020, se visualiza la necesidad de dotar dentro de sus estructuras de trabajo de dos plazas de personas custodias en la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia Analizar la posibilidad de dotar dentro de su estructura de trabajo con dos plazas de personas custodias, que permita cubrir la demanda del servicio debido a que la capacidad operativa actual resulta insuficiente para satisfacer los servicios requeridos por los despachos judiciales.

#### Analizado el permiso con goce de salario concedido por el Consejo Superior en la sesión 60-2017, del 22 de junio del 2017, artículo LXXIX, correspondiente a la plaza de Auxiliar Administrativo (109835), que se ha venido prorrogando del 1 de julio del 2017 al 30 de junio de 2020 según el último acuerdo del Consejo Superior en la sesión 30-2020, artículo XLIII. Se determinó que, según la carga de trabajo que presenta el área administrativa de la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia la plaza es requerida, por lo que, se solicita analizar la posibilidad de dotar de un recurso de Auxiliar Administrativo 1 dentro de la estructura de trabajo ordinaria.

#### Analizar la posibilidad de dotar dentro de su estructura de trabajo, de una plaza de Técnico Administrativo 1, para que apoye a las funciones de reseña de personas detenidas y que además colabore con el Perito Judicial (Lofoscopista), ingresando al Sistema AFIS las tarjetas huellas que ingresan de forma física de la Subdelegación Regional del OIJ de Sarapiquí.

#### De acuerdo con el análisis de cargas de trabajo realizado en la Unidad de Oficialía de Guardia, se solicita analizar la posibilidad de dotar dentro de su estructura de trabajo una plaza de Técnico Especializado 2 para que realice las funciones de radio operador según se detalla en el plan de trabajo.

De acuerdo con las recomendaciones anteriormente descritas, se procedió a realizar una estimación de costos asociados a los requerimientos de personal en la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia. A continuación, se muestra la estimación de costos respecto al recurso humano sugerido:

**Cuadro 2. Costos estimados de las plazas propuestas**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programa** | **Oficina** | **Cantidad** | **Tipo de plaza** | **Costo Unitario** | **Período** | **Costo Estimado** |
| **Organismo de Investigación Judicial (928)** | Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia | **1** | Auxiliar Administrativo | ₡13.622.000,00 | 12 meses | ₡13.622.000,00 |
| **1** | Técnico Administrativo 1 | ₡15.163.000,00 | 12 meses | ₡15.163.000,00 |
| **1** | Técnico Especializado 2 | ₡13.622.000,00 | 12 meses | ₡13.622.000,00 |
| **2** | \*Custodio de detenidos | ₡18.187.000,00 | 12 meses | ₡36.374.000,00 |
| **Total** | | **5** | **₡78.781.000,00** | | | |

Fuente: Dirección de Planificación de acuerdo con información suministrada por el Subproceso de Formulación de Presupuesto y Portafolio de Proyectos

Las cinco plazas requeridas para la Delegación Regional del OIJ de Heredia, implicarían un costo total anual de ₡ 78.781.000,00 en lo que respecta al rubro de Recurso Humano. Importante indicar que, los costos asociados a las dos plazas de custodios de detenidos ya fueron contemplados en el informe 1490-PLA-MI-2020, remitido a la Secretaría General de la Corte el 23 de setiembre de 2020.

#### En razón de las limitaciones de presupuesto según el acuerdo de Corte Plena en sesión 54-2020, se insta a que el Organismo de Investigación Judicial dentro de su estructura organizacional valore plazas con las que dispone actualmente para ser redistribuidas y que permita, solventar las necesidades que se están detectando en la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia atiendo las necesidades institucionales.

## A la Comisión de la Jurisdicción Penal

### Valoradas previamente por la Comisión de la Jurisdicción Penal las siguientes consideraciones dirigidas a las autoridades judiciales según consta en oficio CJP007-2020, una vez que el informe sea conocido y aprobado por el Consejo Superior, se recomienda emitir un comunicado a todas las oficinas judiciales que tramitan la materia penal, instando al acatamiento de los siguientes requerimientos cuando se necesite realizar un señalamiento para una práctica judicial con persona detenida:

* Las personas detenidas que se encuentran recluidas en Centros de Atención Integral (CAI) alejados de la zona competencial del despacho judicial y que deban asistir a alguna audiencia, solicitar al despacho judicial que en la medida de lo posible señale la audiencia entre los días martes, miércoles y jueves; esto con la finalidad de que las giras a estos CAI puedan ser programadas entre semana y no se tenga que incurrir en pagos de horas extra por programación de giras los fines de semana, lo cual ocurre actualmente cuando una audiencia de este tipo se realiza lunes o viernes.
* Cuando en casos complejos se deba programar una continuación o cuando se suspenda la diligencia, como, por ejemplo, cuando la cantidad de personas privadas de libertad sea considerable (cuatro personas o más), se recomienda que el Tribunal informe a la unidad de cárceles sobre el requerimiento en el momento en que este se determine, con el fin de que dicha unidad tome las previsiones pertinentes para asumir el requerimiento. Esto con el propósito de evitar inconvenientes de falta de personal custodio, que presente a la persona detenida ante la autoridad solicitante. Lo anterior, en vista de que debe tenerse claro que las continuaciones de los juicios deben realizarse en un plazo determinado por la normativa procesal penal, cuyo incumplimiento puede generar la nulidad de lo actuado y requerir un nuevo señalamiento, con las implicaciones que ello conlleva para las personas privadas de libertad. Por lo cual, la efectiva realización de las continuaciones no puede estar supeditada a la disponibilidad de personal custodio, sino a la coordinación adecuada con las secciones de cárceles y eventualmente valorar las conexiones virtuales por videoconferencia en los casos en los que se cumplan con los parámetros establecidos en el Protocolo para la Realización de Audiencias por Videoconferencia en materia penal.
* Se recomienda que los despachos judiciales entreguen las remisiones con un plazo máximo de ocho días hábiles antes de la audiencia, de manera que se pueda dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular 156-2013, además, que permita a la Unidad de Cárceles realizar una adecuada programación de las giras. Lo anterior tomando en consideración excepciones como continuaciones o audiencias que deban realizarse con urgencia por motivos de prescripción, plazos máximos de prisión preventiva u otras razones; en cuyo caso es posible que no pueda comunicarse con los 8 días de antelación, por lo que será en casos fuera de los descritos en los que deberá seguirse dicha disposición.
* Se recomienda iniciar las audiencias y juicios con persona detenida a la hora indicada en la remisión. Lo anterior, debido a que las Unidades de Cárceles distribuyen el personal de acuerdo con los juicios y audiencias agendadas, situación que implica que, si existen contratiempos en la realización de las audiencias, se pueda ver afectada la prestación de servicios a otras autoridades judiciales, que también requieren de los servicios según agenda.
* Dar seguimiento e impulsar el proyecto para implementar las audiencias orales virtuales en la materia penal, de tal forma que en el corto plazo se pueda informar el impacto que pueda tener en la estabilización de la carga de trabajo en las personas custodias del Organismo de Investigación Judicial. Lo anterior teniendo claro que, de acuerdo con lo establecido en los protocolos y circulares atinentes, prevalece la realización de la audiencia presencial sobre la virtual y será en casos excepcionales y justificados que cumplan con determinadas condiciones, en los que se puede realizar las audiencias virtuales, con las excepciones previamente determinadas.
* En la medida de lo posible, se recomienda previo a realizar las gestiones que requieran trasladar a la persona detenida de un CAI a los diferentes despachos judiciales, se valore la posibilidad de realizar la diligencia por algún otro medio (videoconferencias, comisionar a otra entidad judicial competente, entre otras), según lo reitera la circular 47-2019; “Reiteración de circular N° 231-2015, relacionada con 1) Modificación de la Circular No. 184-2013 “Actualización de la circular No. 30-2008 sobre las Buenas Prácticas, para notificar, citar, localizar y presentar personas. Además, sobre señalamiento y realización efectiva de debates, y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas de la Institución.” 2) Desaplicación de la Circular No. 1-2007, así como sus reiteraciones mediante Circular No. 30-2008 y No. 20-2010.”. Apéndice 20, así como, la Circular 102-2020 " Protocolo para la realización de audiencias orales por medios tecnológicos en materia penal, contravencional, ejecución de la pena y penal juvenil”.

### Todo lo anterior para que las Unidades de Cárceles brinden un mejor servicio a cada uno de los despachos judiciales.

## 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.

### Valorar la posibilidad de que las unidades de transporte de detenidos de la unidad de cárceles de Heredia del sistema de rastreo mediante GPS, así como que salgan a recoger detenidos a las 6am y no antes de esa hora.

### Realizar a través de la Sección de Apoyo Psicológico reforzamiento sobre valores institucionales, compromiso laboral y liderazgo, que permitan estrechar la sana convivencia y un ambiente de trabajo cordial y solidario.

### Coordinar con la jefatura del Archivo Criminal, para determinar la posibilidad de reforzar con un asistente el archivo criminal de Heredia, lo cual vendría a potenciar las actividades del perito dactiloscopista, contribuyendo a dar mayor espacio operacional al personal de cárceles en la atención de otras actividades.

## A la Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial

### Dar prioridad para que el cuadro de mando integral comience a implementarse en las diferentes oficinas regionales, lo cual va a permitir contar con variables específicas sobre carga de trabajo, recursos humanos, vehículos, horarios, roles y otras variables, que cuentan con un respaldo de base de datos a lo interno del OIJ y permitiría extraerlas de forma automatizada.

### Se considera necesario una nueva capacitación en el uso correcto del sistema “Expediente Criminal Único”, para el personal de la Delegación, esto permitirá contar con un sistema 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.

### Implementar las fases de investigación que ya se encontraban incorporadas en las bases de datos “Libro Electrónico de Casos (LEC)” dentro del sistema “MiECU” para las causas que ingresan y se mantienen en investigación.

## A la Delegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Heredia

### El Equipo de Mejora deberá 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 Delegación.

### Se recomienda que la Unidad de Cárceles de Heredia, de las seis plazas de personas custodias que atienden la causa de Flagrancia en jornada de las 17:00 a las 22:00 horas, traslade dos plazas de custodia o custodio a la jornada ordinaria (07:30 a las 16:30 horas), para que colabore en la atención las causas de Flagrancia que ingresan en jornada ordinaria, así como en la carga de trabajo que se produce durante dicha jornada.

### Que la jefatura de la Delegación de Heredia realice una revisión inmediata de roles de trabajo y establecer roles requeridos que permitan maximizar el recurso humano con el que se cuenta.

### Establecer una reunión con las autoridades del Primer Circuito Judicial de Heredia, usuarias del servicio de la Unidad de Cárceles, mediante la cual se haga extensiva la preocupación institucional que se cierne sobre el tema de cárceles y sus posibles soluciones. Asimismo, en estas reuniones se considera oportuno informar la capacidad operativa de la Unidad de Heredia.

# 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*** | Hallazgos a partir del desglose de funciones (entrevistas internas) |  |
| ***Apéndice 4*** | Retroalimentación de la Contraloría de Servicios |  |
| ***Apéndice 5*** | Mapa general del proceso |  |
| ***Apéndice 6*** | Análisis estadístico, Análisis de oficinas homólogas y Análisis comparativo con el Modelo de Tramitación |  |
| ***Apéndice 7*** | Observaciones de la Delegación Regional del OIJ de Heredia |  |
| ***Apéndice 8*** | Oficio de la Dirección General del OIJ |  |
| ***Apéndice 9*** | Oficio CJP007-2020 de la Comisión de la Jurisdicción Penal |  |

1. Una de las plazas corresponde oficialmente a la Delegación Regional del Primer Circuito Judicial de la Zona Atlántica. [↑](#footnote-ref-2)