801-PLA-MI-2021

Ref. SICE: 772-21

16 de julio de 2021

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

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

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 641-PLA-MI-2021 del 10 de junio de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Comisión de la Jurisdicción Penal, Dirección General del Organismo de Investigación Judicial, Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial, Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Turrialba ya la Administración Regional de Turrialba.

Al respecto, se recibió como respuesta el oficio número CPJ154-2021 del 25 de junio de 2021, suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Comisión de la Jurisdicción Penal, de la cual se adjunta una copia en el Apéndice 9 de este documento, y cuyas observaciones fueron debidamente atendidas en el ítem “6.1” de este informe; a su vez, se recibió el correo emitido el 17 de junio de 2021, suscrito por el licenciado William Cerdas Zúñiga, Administrador Regional de Turrialba, del cual se adjunta copia en el Apéndice 10 y cuyas observaciones fueron debidamente atendidas en el ítem “6.2” de este informe.

Atentamente,

Ing. Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso Ejecución de las Operaciones

Copias:

* Comisión de la Jurisdicción Penal
* Dirección General del Organismo de Investigación Judicial
* Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial
* Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Turrialba
* Administración Regional de Turrialba
* Archivo

rqp

Ref. **772-21**, 597-20

16 de julio de 2021

Ingeniero

Dixon Li Morales, Jefe a.i.

Proceso de Ejecución de las Operaciones

Estimado señor:

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

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

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

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

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

Atentamente,

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

Subproceso de Modernización Institucional



***Subproceso de Modernización Institucional***

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

***Dirección de Planificación***

***Informe Inicial de la Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Turrialba***

***Elaborado por:***

*Lic. Jorge Barquero Umaña*

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

Julio 2021

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

# Antecedentes

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

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

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

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

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

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

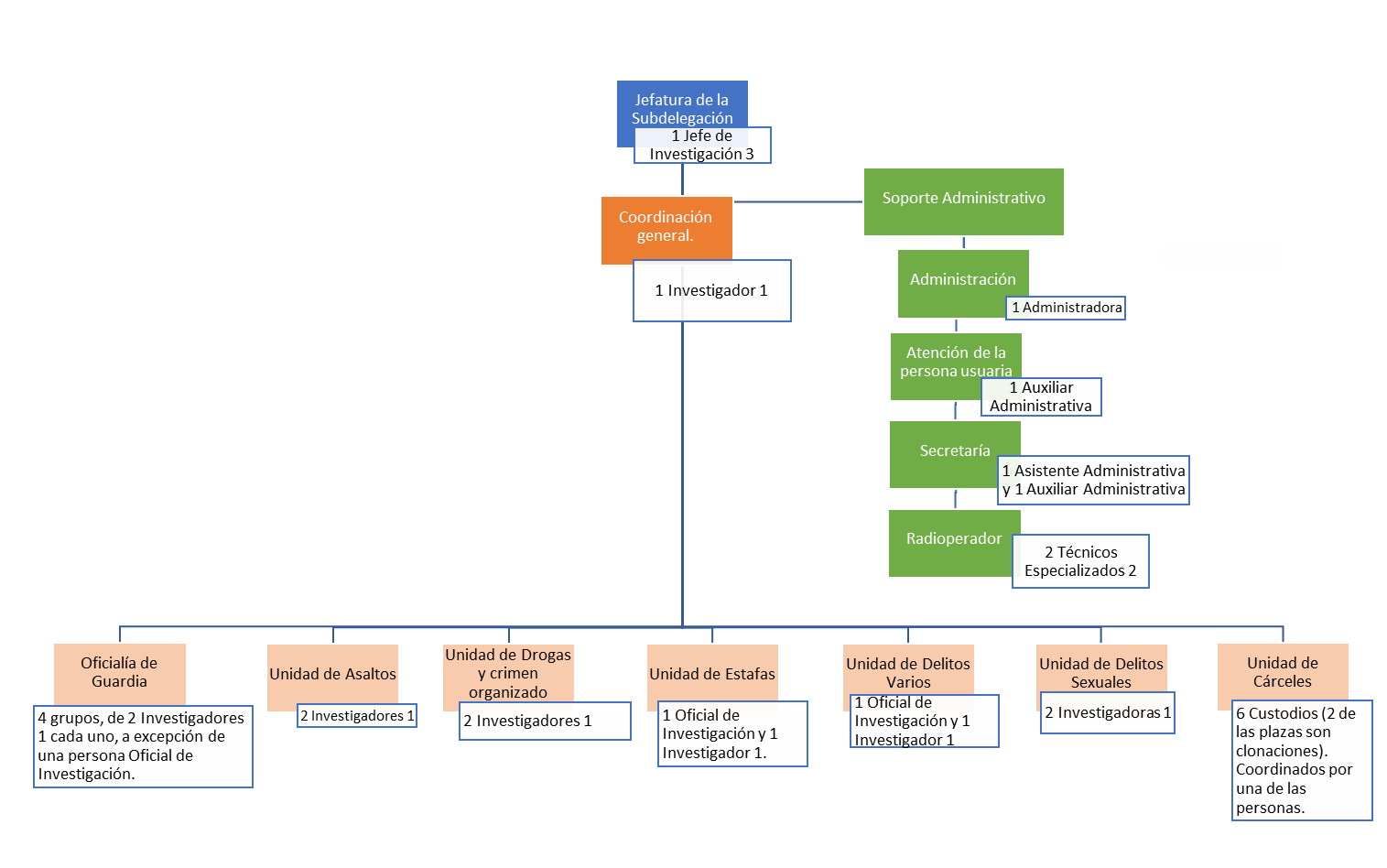
Adicionalmente, la Dirección de Planificación el 12 de agosto de 2020 emite el oficio 1216-PLA-OI-MI-2020 relacionado con el conjunto de actividades enfocadas en el abordaje de la Jurisdicción Penal del país, sobre la propuesta de Proyecto para el Desarrollo e Implementación del Modelo Estándar Integral del Proceso Penal. Así, el Consejo Superior en la sesión 85-2020 celebrada el 1 de setiembre de 2020, artículo XLV aprobó el cambio en la metodología de Rediseño de Procesos y sus requerimientos, en el contexto de la crisis nacional acontecida por la pandemia relacionada con el COVID-19 como parte del Proyecto de Mejora Integral del Proceso Penal, por lo que el análisis en la oficina en cuestión se realizó en forma virtual basado en temas muy específicos tales como: estructura funcional y organizativa, conformación del Equipo de Mejora, Análisis Estadístico, Distribución de Circulante actual (cargas por plaza) y la comparación con el Modelo de Tramitación del Ministerio Público aprobado por el Consejo Superior, lo anterior como insumo para evidenciar oportunidades de mejora en la oficina. En este informe se presenta el diagnóstico de la situación actual en la Subdelegación Regional de Turrialba.

# Estructura Organizacional

## Organigrama

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

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



Fuente: Subproceso de Modernización Institucional, con información proveída por el personal de la Subdelegación Regional del OIJ de Turrialba, 2020.

De acuerdo con la estructura mostrada, se detalla a continuación cada uno de sus niveles funcionales:

* **Primer Nivel:** En este nivel se ubica la Jefatura de la Subdelegación, encargado de la supervisión, definición de directrices, asuntos administrativos y disciplinarios. También realiza la “Dirección Funcional” o supervisión de la Subdelegación Regional de Turrialba.
* **Segundo Nivel:** La Coordinación general de toda la oficina se compone actualmente de una plaza de Investigador 1 a cargo de apoyar a la jefatura en la dirección funcional de toda la oficina. Cumple como función principal la coordinación de la parte operativa policial y sustituir a la jefatura cuando sea requerido. Jerárquicamente depende directamente de la Jefatura de la Subdelegación. Se encargan de la revisión de los informes de investigación con indicios (CI) y sin indicios (SI). La persona Coordinadora tiene a su cargo la coordinación de aspectos de dirección operacional, supervisiones administrativas, controles de libros de detenidos, reseñas fotográficas, inventario diario de armas y de caja fuerte, libros diarios de indicios, coordinaciones con otros despachos y con Fuerza Pública.
* **Tercer Nivel:** Es un nivel asesor y de apoyo, donde se ubica el personal administrativo que gestiona los casos que ingresan a la oficina; tienen como labores fundamentales el seguimiento a los controles establecidos para la atención de las denuncias presentadas, revisión de informes de trabajo y aseguramiento del manejo adecuado de los vehículos y las evidencias, atención de las personas usuarias dentro de la jornada ordinaria, elaboración del PAO, PAI, SEVRI entre otras; esta área se encuentra integrada en la actualidad por una persona profesional Administradora, dos Auxiliares Administrativas, una plaza de Asistente Administrativa, y dos personas Técnicas Especializadas 2 (radioperadores), las labores de limpieza general se encuentran a cargo de la Administración del edificio, por medio de una empresa subcontratada.
* **Cuarto Nivel:** Integrado por los equipos de trabajo de las unidades de investigación. El personal investigador destacado en estas unidades se encarga de identificar y recopilar la información para el esclarecimiento de los casos asignados. Para ello colaboran en la administración del sitio del suceso y en establecer las estrategias de investigación, los cuales presentan funciones específicas según la naturaleza de sus áreas de trabajo, las cuales son independientes entre sí y permiten descentralizar y alivianar el trabajo de control de las jefaturas.
  + Oficialía de Guardia: en esta Subdelegación se atienden las inspecciones oculares, levantamiento de cuerpos, atención de denuncias, entrevistas a las personas ofendidas, entre otras funciones; se encuentra conformada por tres grupos de dos personas investigadoras cada uno, más una persona investigadora más, para un total de siete investigadoras o investigadores.
  + Una Unidad de Asaltos conformada por dos personas investigadoras. 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 Drogas y Crimen Organizado se encarga de todas las causas que se relacionan con drogas, y causas complejas relacionadas con bandas organizadas, se conforma de una persona investigadora.
  + La Unidad de Estafas se compone de una persona oficial de investigación y una persona investigadora, se encargan de todos los delitos relacionados a estafas y a fines.
  + La Unidad de Delitos Varios está compuesta de dos personas investigadoras, quienes tienen a cargo la atención e investigación de toda clase de delitos que no se encuentran asignados a las demás unidades investigativas de la Subdelegación.
  + La Unidad de Delitos Sexuales atiende todos los delitos que se encuentran relacionados a crímenes sexuales de cualquier tipo, y se encuentra conformada por dos personas investigadoras.
  + La Unidad de Cárceles es la responsable del traslado de las personas detenidas desde y hacia los centros penales, a petición de las autoridades judiciales que los solicitan para los trámites legales atendidos en los Tribunales de Justicia (prácticas). De igual manera, tiene la responsabilidad de custodiar a las personas detenidas mientras se encuentran en las celdas de los Tribunales y en los momentos en que son presentados para audiencias o indagatorias. Además, también realizan la reseña de los detenidos previo su traslado a la Subdelegación del OIJ, custodiar a los que permanezcan en sus celdas y encargarse de su aseo y alimentación; se conforma de seis personas Custodias de detenidos, de las cuales dos de las plazas corresponden a permisos o plazas clonadas; además son coordinados por una de las personas custodias de personas detenidas.

# Definición de Equipo de Mejora de Procesos

Mediante comunicación realizada con la jefatura de la Subdelegación y el profesional a cargo del abordaje el 18 de noviembre de 2020, aparte de presentar los alcances y la mecánica de trabajo para el desarrollo del proyecto, se expuso la necesidad e importancia de conformar un equipo de mejora de procesos, que facilite no solamente el abordaje que realiza la Dirección de Planificación, sino que será responsable de la implementación del plan de trabajo que se desarrolle, así como del seguimiento y sostenibilidad de cada una de las oportunidades de mejora.

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

* Adrián Valverde Astorga, Jefe de la Subdelegación.
* Eder Vargas González, Coordinador.
* William Quirós Corrales, Oficial de Investigación.
* César Paisano Vega, Custodio de Detenidos.
* Mauricio Esquivel García, Investigador 1.
* Yesenia Núñez Méndez, Administradora Regional 1.
* Hugo Lázarus Montero, Oficial de Investigación.

En la minuta 439-PLA-MNTA-MI-2020 del 18 de noviembre de 2020 consta el detalle de la conformación de Equipo de Mejora detallado. La minuta se puede observar en el ***Apéndice 1.***

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

# Resultados del Diagnóstico

Del período del 16 al 27 de noviembre de 2020 se realizó un trabajo vía remota en la Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Turrialba. Durante este abordaje no se realizaron entrevistas al personal de la Subdelegación para determinar las funciones asignadas debido a que ante la situación de salud con motivo de la emergencia nacional, a causa de la enfermedad conocida como Covid-19; por lo que se espera una nueva programación para el 2021 a fin de realizar una visita presencial a la Subdelegación, y así poder recabar más información al respecto; también se hizo un análisis estadístico de causas ingresadas, terminadas, causas en rezago, ordenes de capturas, diligencias de colaboración, cantidad de indicios recolectados, traslados de personas detenidas.

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

* Retroalimentación de la Contraloría de Servicios. ***Ver*** ***Apéndice 3.***
* Mapa general del proceso. ***Ver*** ***Apéndice 4.***
* Análisis estadístico. ***Ver*** ***Apéndice 5.***
* Análisis de cargas de trabajo. ***Ver*** ***Apéndice 5.***
* Estudio de tiempos y movimientos (pendiente). ***Ver*** ***Apéndice 5.***
* Análisis de oficinas homólogas. ***Ver*** ***Apéndice 5.***
* Análisis comparativo con el Modelo de Tramitación. ***Ver*** ***Apéndice 5.***

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

# Conclusiones

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

## Del período analizado, para el año 2019, se registró el menor ingreso de asuntos (1538 casos de investigación), registrando un descenso de un 5,7% en comparación con las causas ingresadas durante el año 2018, situación que generó una disminución en la cantidad de causas para investigar, las cuales han podido ser atendidas con el personal que cuenta actualmente la Subdelegación, sin la necesidad de realizar mayores ajustes o movimientos internos en su estructura organizacional y funcional.

## El porcentaje de casos donde se ha logrado individualizar quien cometió el delito durante el periodo que va del 2016 al 2019 para la para la Subdelegación Regional del Organismo de Investigación de Turrialba representó un 34,9% de los asuntos terminados (CI). Aspecto importante, pues finalizar este tipo de asuntos implica que, el Organismo de Investigación Judicial en tiempo, pudo encontrar las diligencias probatorias que le permitieron reconstruir un hecho. Cabe destacar que este porcentaje es mayor al promedio establecido por la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial según lo comunicado en la directriz 01-DG-2016, "Ajustes de Métricas de Indicadores Policiales y Disposiciones Administrativas OIJ", estableciendo una métrica de al menos un 25% de casos que se deben de finalizar donde se identificó al imputado (CI).

## La cantidad de asuntos en rezago (en trámite con un plazo mayor a 120 días) era de 72 causas al 31 de octubre de 2020; mientras que al 31 de diciembre de 2019, el rezago era de 86 causas, lo que equivale a una reducción del 16%, es importante que la Subdelegación le de prioridad a la atención de asuntos con rezago y que mantenga este comportamiento de atención y reducción en aras de brindar un buen funcionamiento a la población usuaria, ya que la meta de toda Subdelegación es no contar con asuntos en rezago en la medida de lo posible.

## La Unidad de Oficialía de Guardia cuenta con siete puestos de Investigadores 1 y un puesto de Oficial de Investigación, en un horario de las 07:00 a las 19:00 horas, y de las 19:00 a las 07:00 horas, donde se estableció un rol 4x2 (dos días se trabaja de día, dos días de noche, y los siguientes dos días de descanso) así establecido por la organización interna durante la emergencia nacional ocasionada por el Covid-19; la Guardia recibe la colaboración de dos personas Radioperadoras en el horario de una persona desde las 07:00 horas a las 19:00 horas durante dos días seguidos, y los dos días siguientes son libres para esta persona, mientras que ambas personas se rotan para atender siempre la radio en la dinámica anteriormente descrita.

## En el caso de la Subdelegación de Cárceles de Turrialba, con base al comportamiento en relación del 2018 al 2019, se proyectaba un crecimiento de custodias a atender durante el año 2020; sin embargo, la realidad del 2020 fue que debido a la pandemia de la enfermedad Covid-19 que afecta al país, la Subdelegación indicó que el comportamiento ha sido contrario al esperado, es decir disminuyó sustancialmente por las razones anteriormente descritas. Se estima que en promedio por día atiendan tres personas detenidas entre custodias y prácticas judiciales, por lo que se estima que con el personal custodio con que cuenta la Subdelegación de Cárceles en la actualidad (seis personas custodias de detenidas incluida la persona que se encarga de la coordinación) estarían en la capacidad operativa y desde un punto de vista estadístico para atender la proyección de la demanda que generarán las autoridades judiciales; sin embargo es importante indicar que la Subdelegación de Cárceles carece de personal femenino ideal para revisar y custodiar entre otras funciones, a las mujeres que sean aprendidas y custodiadas en la Subdelegación.

## La Subdelegación de Cárceles de la Subdelegación Regional del Organismo de Investigación Judicial de Turrialba no cuenta con una plaza de "Coordinador de apoyo jurisdiccional" dentro de su estructura organizacional, por tal razón, las labores de coordinación y supervisión recaen ad honorem en una de las personas que actualmente ocupa un de las plazas de Custodio de personas detenidas; también, en la actualidad ninguna de las seis plazas actuales de personas Custodias de personas detenidas corresponde a una funcionaria femenina, lo cual dificulta la atención de femeninas detenidas y puestas en custodia así como sus respectivas requisas y reseñas. Lo anterior con el propósito de establecer una estructura que les permita un mejor control para la revisión, equidad, y la debida atención a la población que lo requiera.

# Atención a observaciones al informe 641-PLA-MI-2021 puesto en consulta

Con el fin de que se manifestaran al respecto, mediante oficio 641-PLA-MI-2021 del 10 de junio de 2021, el preliminar de este documento fue puesto en conocimiento de la Comisión de la Jurisdicción Penal, Dirección del Organismo de Investigación Judicial OIJ, Oficina de Planes y Operaciones del OIJ, Subdelegación Regional del OIJ de Turrialba y, Administración Regional de Turrialba.

Al respecto, se recibió como respuesta el oficio CJP154-2021 del 25 de junio de 2021, suscrito por la Magistrada Patricia Solano Castro, Presidenta de la Comisión de la Jurisdicción Penal; el correo remitido por el licenciado William Cerdas Zúñiga, Administrador Regional de Turrialba del 17 de junio de 2021. A continuación, se detalla la atención a las observaciones recibidas.

## Oficio CPJ154-2021 del 25 de junio de 2021, suscrito por la Comisión de la Jurisdicción Penal

| **N°** | ***Observación recibida*** | ***Criterio de la Dirección de Planificación*** |
| --- | --- | --- |
| **1** | *“…No obstante lo anterior, esta Comisión estima que el estudio preliminar que se ha verificado en dicho despacho es muy superficial, pues se sustentó únicamente en una intervención virtual de dos semanas y carece de un trabajo de campo, el cual quedó pendiente con ocasión de las medidas tomadas ante la situación de la emergencia nacional por la pandemia; al respecto debe advertirse que esta Comisión considera que el proceso de rediseño de los distintos despachos de la materia penal tiene como finalidad un análisis integral que revise todas las variables que pueden afectar el buen desempeño del despacho, y requiere la verificación de la dinámica propia de la oficina en estudio, a fin de valorar no solo los aspectos cuantitativos (estadísticas) sino también cualitativos de las distintas problemáticas que se han podido identificar, así como determinar si existen factores de orden externo que puedan incluir en el adecuado desempeño de la oficina sujeta a estudio que sean susceptibles de mejora; de modo que el rediseño no puede limitarse a un estudio de orden virtual, que examine las estadísticas u otros datos obtenidos por ese medio, sino que en todos los casos dicho proceso deberá venir acompañado necesariamente de estudios de campo a fin de analizar de forma integral todas esas variables.”* | Se toma nota de lo externado; si bien es cierto el trabajo o abordaje se realizó de forma remota debido a las diferentes medidas sanitarias con motivo de la pandemia o enfermedad conocida como Covid-19 la cual modificó aspectos varios de la realidad actual, el abordaje sí contempló toda una serie de variables cualitativas, y no solo se basó en el análisis de datos históricos estadísticos; prueba de ellos son las diferentes reuniones y acercamientos que tuvo el profesional a cargo del abordaje con el personal de la Subdelegación, a fin de conocer mediante entrevistas o conversaciones, la experiencia del personal.  Es cierto que el ideal es conseguir un trabajo más amplio en donde se puedan valorar todas las variables posibles, y también poder realizar trabajos de campos los cuales siempre arrojan resultados invaluables producto de la experiencia *in situ*, por ende en la recomendación 8.3, se recomienda a la Dirección de Planificación la realización a posterior, de una abordaje integral en la Subdelegación, con el propósito de generar mayores propuestas de mejora, en procura de la maximizar el uso del recurso humano disponible y mejorar el servicio pública que se brinda.  Se hace la observación que este informe es un adelanto de tareas que después serán finalizadas con el rediseño integral.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **2** | *“Además, debe resaltarse que otro aspecto que esta Comisión aprecia es determinante en el proceso de rediseño de los despachos judiciales y auxiliares de justicia en la materia penal es el seguimiento y acompañamiento que debe brindar la Dirección de Planificación a este proceso, el cual se materializa mediante el trabajo en conjunto con los equipos de mejora que son creados e implementados en cada una de las oficina, seguimiento a través del cual se pueden ir midiendo los resultados del proceso y tomando las acciones correctivas necesarias para lograr la mejora esperada en el desempeño de cada oficina”.* | Mediante cronograma de trabajo, la Dirección de Planificación brinda el seguimiento de las oficinas abordadas del OIJ, en conjunto con la información y seguimiento de indicadores que también brinda la Oficina de Planes y Operaciones del OIJ; normalmente por plazos de seis meses el seguimiento de parte de la Dirección de Planificación, y de manera continua de parte de la Oficina de Planes y Operaciones del OIJ. Este acompañamiento se realiza de manera integral y mensual en donde se pretende hacer una valoración de las principales áreas de trabajo y variables cuantitativas; es decir que el seguimiento sí existe, en aras del fortalecimiento del proceso de mejora continua y del modelo de sostenibilidad.  La observación no modifica el contenido del informe. |
| **3** | *“Por consiguiente, esta Comisión recomienda que se tome nota de las observaciones y se proceda con los ajustes que se estimen pertinentes, considerando que se trata de un estudio de carácter preliminar, mismo que es indispensable que sea completado mediante las visitas de campo para poder dar por concluido el rediseño de dicho despacho acorde con los fines para los cuales fue desarrollado dicho proyecto, y continuar con los seguimientos para su adecuada implementación. Todo ello sin perjuicio de aquellas observaciones que pueden ser expuestas y analizadas con posterioridad una vez que el estudio se haya completado, de previo a su aprobación por parte del Consejo Superior”.* | Como se indicó líneas atrás, en la recomendación 8.3 se hace referencia a la necesidad de realizar un estudio posterior por parte de la Dirección de Planificación, el cual se pretende sea más amplio, con trabajos de campo inclusive si las medidas sanitarias interpuestas a nivel nacional y de parte del Consejo Superior así lo permiten.  La observación no modifica el contenido del informe. |

## Correo de fecha 17 de junio de 2021, suscrito por el licenciado William Cerdas Zúñiga de la Administración Regional de Turrialba

| **N°** | ***Observación recibida*** | ***Criterio de la Dirección de Planificación*** |
| --- | --- | --- |
| **1** | *“…al revisar el archivo con el oficio 641-PLA-MI-2021, no tengo observaciones.”.* | Se toma nota de lo indicado sin que implique alguna modificación al informe. |

# Oportunidades de mejora (Plan de Trabajo)

| Propuesta | Oportunidades de Mejora | Descripción de la Propuesta | Resultados Esperados | Responsable |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Atención y revisión constante, así como una reducción de las causas de investigación con un estado de rezago. | Al 31 de diciembre del 2019, existían 86 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 naturales de espera para la emisión de informe o resultado para el caso de los asuntos catalogados como de sencilla complejidad, 240 días para complejidad media y/o 365 días naturales para complejidad alta (según circular 20-DG-2020 de la Dirección General del OIJ); sin embargo al 31 de octubre de 2020 la cantidad de causas en rezago descendió a 72; es decir se redujo en un 16% lo cual la Subdelegación atribuye al resultado del trabajo diario, así como la reducción de casos entrados durante el 2020 con motivo de la enfermedad Covid-19 que provocó un impacto en la sociedad, sin embargo es importante buscar alternativas que ayuden a reducir aún más este número. | Se recomienda que la Subdelegación elabore un plan remedial para la atención y disminución de las causas en rezago en donde se le dé prioridad a los asuntos de más vieja data, así como a los asuntos que por alguna situación especial requieran algún tipo de atención prioritaria, en donde las jefaturas ejerzan también una labor de supervisión semanal y establezcan sugerencias de la dirección de la investigación, así como el establecimiento de plazos para realizar las diligencias para finalizar la causa en menor tiempo. | Mantener una trazabilidad y supervisión de las causas en investigación en rezago.  Disminuir los tiempos de espera.  No contar con causas en rezago, o como mínimo disminuir la cantidad de causas en rezago al mínimo posible. | Equipo de mejora continua de la Subdelegación.  Oficina de Planes y Operaciones. |
| 1. Uso correcto del sistema electrónico “Expediente Criminal Único” | Consultadas las bases de datos de la Oficina de Planes y Operaciones de la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial (entidad encargada entre otras cosas, de la recopilación de datos históricos estadísticos de las oficinas del OIJ) y comparadas con las oficinas del OIJ, se han detectado diferencias o incongruencias en la información, aspecto que podría estar asociado a un uso incorrecto o incompleto de las variables a completar por la oficina, en el sistema electrónico denominado “Expediente Criminal Único”. Cabe indicar que este sistema es de reciente implementación (enero de 2020). | Se recomienda a la Subdelegación del OIJ:  1)    Poner especial atención y cautela en la forma y la manera en la que se incluye la información en el sistema “Expediente Criminal Único” (tanto para el área de Investigación como para las áreas o Unidades de Cárceles), en aras de alimentar el sistema con la información real y correspondiente a cada caso, en las variables que se requiere, evitando dejar espacios vacíos.  2)    De acuerdo con criterio externado por personal de la oficina, se considera necesario refrescar mediante una capacitación la forma correcta de alimentar el sistema “Expediente Criminal Único”, por lo cual, el equipo de Mejora deberá coordinar con la Oficina de Planes y Operaciones de la Dirección General del OIJ, una nueva capacitación en el uso correcto del sistema. | 1)    Auto empoderamiento de la oficina, en el uso diario y alimentación de la información en el sistema Expediente Criminal Único.  2)    Contar con un sistema electrónico de información y base de datos sólida, y poder tener la certeza de que la información que le llega a la Oficina de Planes y Operaciones del OIJ es completamente fidedigna y un reflejo real de la carga laboral que desarrolla la oficina | Equipo de Mejora de Procesos de la Subdelegación.  Oficina de Planes y Operaciones de la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial. |
| 1. Mejorar la trazabilidad y supervisión de las diligencias de colaboración | Se evidencia que existen ocasiones donde debido a la priorización de algunos trámites, como lo son las investigaciones mismas, se generan atrasos en el cumplimiento por parte de la oficina o Subdelegación, en cuanto a la realización de diligencias de colaboración, lo cual genera un efecto de retraso en el avance de las causas judiciales. | Establecer y fomentar un canal de comunicación, control y seguimiento semanal entre la persona Coordinadora de las y los Investigadores, para la efectiva realización de las diversas diligencias de colaboración, con el debido tiempo requerido para cada una de ellas, y así optimizar los recursos institucionales implícitos en la efectiva realización de las diligencias de colaboración. Todo lo anterior con la finalidad de no generar atrasos o cuellos de botella en cuanto a la cantidad de diligencias de colaboración pendientes de realización con que cuenta la oficina. | Maximización del tiempo y de los diversos recursos institucionales para la efectiva realización de todas las diligencias de colaboración que diariamente se solicitan entre todas las oficinas del OIJ del país. | Equipo de Mejora de Procesos de la Subdelegación. |
| 1. Desarrollo de un procedimiento para la debida atención y respuesta rápida de Órdenes de Captura. | En ocasiones, sobre la atención o respuesta que se le brinda a la atención de las órdenes de capturas y su debida contestación, se presentan atrasos por parte de las oficinas del OIJ, lo cual puede generar diferentes afectaciones tal es el caso de peligro de fuga, atrasos en la tramitación de los procesos, entre otros. | Desarrollar un procedimiento interno para la valoración de las ordenes de capturas confeccionadas por los despachos judiciales según su prioridad. Además, elaborar un memorándum que explica el ABC de los trámites de investigación de las ordenes de capturas a fin de que todo el personal a cargo tenga claridad sobre los procedimientos adecuados a seguir para el resultado positivo o la atención adecuada de las órdenes de captura.  De esta manera, mensualmente, la persona encargada administrativa de las órdenes de captura aplica los filtros para notificar la cantidad de órdenes de capturas que se encuentran activas y pendientes. Y todos los lunes, se realiza una reunión de retroalimentación con el personal de investigación, los coordinadores y la jefatura, donde se analizan las órdenes de capturas y se supervisa la aplicación efectiva del procedimiento propuesto. | · El buen control administrativo de ingreso de las órdenes de capturas.  · Mejorar la supervisión de las órdenes de capturas por medio de la jefatura.  ·   Realización de reuniones semanales, para unificar criterios para la búsqueda de las personas requerida (se sugiere realizar mínimo una reunión semanal).  · Elimina el rezago institucional.  · Se atiende con celeridad la orden de captura.  · Respuesta más rápida tanto al usuario interno como externo.  · Se persigue el principio de justicia pronta y cumplida.  · La carga de trabajo se distribuye en forma equitativa.  · Se protege el interés superior del servicio público de calidad. | Equipo de Mejora de Procesos de la Subdelegación. |

# Recomendaciones

## A la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial

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

## A la Subdelegación Regional del OIJ de Turrialba

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

## A la Dirección de Planificación

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

# Minutas y Presentaciones

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

# Apéndices

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apéndice** | **Nombre** | **Documento** |
| ***Apéndice 1*** | Minuta de la definición del Equipo de Mejora |  |
| ***Apéndice 2*** | Conformación y responsabilidades del Equipo de Mejora |  |
| ***Apéndice 3*** | Retroalimentación de la Contraloría de Servicios |  |
| ***Apéndice 4*** | Mapa general del proceso |  |
| ***Apéndice 5*** | Análisis estadístico, Análisis de oficinas homólogas y Análisis comparativo con el Modelo de Tramitación |  |
| ***Apéndice 6*** | Fotografía del área de Investigadores, Subdelegación Regional del OIJ de Turrialba. |  |
| ***Apéndice 7*** | Fotografías de las celdas, Subdelegación Regional del OIJ de Turrialba. |  |
| ***Apéndice 8*** | Fotografía del área de atención o recepción al público, Subdelegación Regional del OIJ de Turrialba. |  |
| ***Apéndice 9*** | Oficio CJP154-2021 de la Comisión de la Jurisdicción Penal. |  |
| ***Apéndice 10*** | Respuesta de la Administración Regional de Turrialba. |  |