

1. Nombre de la buena práctica.

Atención inmediata y efectiva de las víctimas que interponen denuncia por Robo de Vehículo.

2. Nombre, número de teléfono, lugar de la oficina y ubicación geográfica.

Sección de Robo de Vehículos, del Departamento de Investigaciones Criminales de San José, Organismo de Investigación Judicial, ubicada en el Segundo Piso del edificio principal del Organismo, teléfonos 2295-3854/2295-4715/2295-3060.

3. Nombre de los/as servidores/as responsables que ejecutan o diseñaron la buena práctica propuesta.

La propuesta ha sido diseñada, además es constantemente ejecutada y mejorada por todo el personal de investigación de la Sección de Robo de Vehículos, además es supervisada por la Jefatura de la sección, incluidos los Encargados de Unidad.

Jefe de Sección: Alvaro González Quirós

Jefes de Unidad: David Corrales Mora

Diana Durán Hernández

Eddie Ulate Naranjo

4. Proceso que se quiere mejorar y problema que se pretende solucionar.

Básicamente lo que se pretende mejorar es el tiempo de respuesta que pasa entre el momento que una persona víctima del robo de su vehículo, interpone la denuncia, y el instante en que se comienza a realizar el trámite de las diligencias iniciales para la investigación y atención del usuario. Además de la generación del informe policial que enmarca éstas diligencias.

5. Explicación detallada de la buena práctica propuesta.

En nuestra sección existe un grupo de investigadores que se encarga de realizar los trámites iniciales básicos a cada uno de los casos, siendo que éstos todos los días, incluyendo sábados y domingos, se dedican a revisar el sistema de denuncias, para observar el momento en el que se interpone una denuncia por la sustracción de algún automotor, de inmediato realizan la entrevista al ofendido y se disponen a realizar la visita al sitio del suceso, lo que mejora el rendimiento y la

ubicación de los indicios que podrían perderse, como videos y testigos. Además posterior a realizar estas diligencias, deben de transcribirlas en digital, con el objetivo de tener listas las diligencias realizadas para que al momento de realizar los informes, sea más expedito y fácil su incorporación.

6. Impacto observado en la solución del problema.

El principal logro que se ha obtenido, es que los tiempos de respuesta y de atención al ofendido han disminuido considerablemente, siendo que incluso los mismos agraviados se han mostrado sorprendidos, ya que interponen la denuncia y minutos u horas después los estamos visitando y entrevistando en torno a los hechos, lo que evidencia un interés en la investigación y un respaldo, por parte del Organismo de Investigación Judicial; además que ha incrementado la eficiencia y eficacia en torno a los principios criminalísticos de recolección de indicios, los cuales nos dicen que el tiempo que pasa es la verdad que huye; además se ha reducido también el rezago de casos en la oficina, ya que producto del sistema implementado, en la que las diligencias son incluidas en el informe el mismo día, se reducen los tiempos que las denuncias tardan activas; pudiendo invertirse el tiempo y personal extra, en casos de crimen organizado, que a su vez nos ha permitido mantener un porcentaje de resolución de casos muy bueno.

7. Iniciativas y acciones importantes que deberían tomarse para reproducirla.

Hay que tener presente que la población de Costa Rica usualmente se queja que en el gobierno cualquier trámite tarda mucho en generar alguna respuesta por parte de los empleados públicos, siendo que con este métodos se ha logrado cambiar esa forma de percepción, al menos en nuestra sección, lo que va de la mano con las políticas de sensibilización hacia los usuarios y la atención al público, mejorando así la imagen del OIJ y el Poder Judicial como tal.

8. Por qué recomendaría a otras oficinas o juzgados que tomen en cuenta esta buena práctica judicial y la repliquen.

Básicamente este programa de atención inmediata, genera varias aristas en las que la oficina ha venido mejorando, principalmente en torno a la atención al usuario, el cual muchas veces se presenta a denunciar, quedando victimizado y con secuelas en su vida; siendo que al atenderlo de manera expedita, es una forma de reducir el agravio que le produjo la acción delictiva, además se siente acuerpado y protegido por la policía. Además ya con respecto a las mejoras en la oficina, esta

atención a permitido utilizar los recursos de manera proactiva y más eficiente, con lo que se han logrado cumplir las métricas de desempeño y mantener casos de investigación más profunda.

9. Mecanismo o instrumento de medición del éxito de la práctica propuesta.

Básicamente se tiene una persona que está a cargo de mantener la práctica al día y para que esta funcione correctamente, se supervisa diariamente que se cumpla con los tiempos de respuesta. Es de valoración y medición diaria.

10. Ámbito al que pertenece esta oficina: Jurisdiccional (Derecho privado, Derecho público y Derecho social), Administrativo o Auxiliar de Justicia.

Auxiliar de Justicia.

11. Fecha desde la cual se ejecuta la buena práctica, sin perjuicio que sea nueva.

A partir de agosto de 2013 y hasta la fecha.

Quedando a la orden:

Firmado digitalmente por: ALVARO
GONZALEZ QUIROS (FIRMA)
Fecha y hora: 30.06.2015 13:43:47

Alvaro González Quirós
Jefe de Sección Robo de Vehículos