



**A
U
D
I
T
O
R
I
A

J
U
D
I
C
I
A
L**

Informe de auditoría para el mejoramiento del sistema de control interno del proceso de generación de estudios en la Sección de Delitos Económicos y Financieros del Organismo de Investigación Judicial

Sección Auditoría Estudios Especiales

Febrero, 2018



N°235-19-SAEE-2018



leído oficio N°
235-19-SAEE-2018.ms

28 de febrero de 2018

Licenciado
Reynaldo Velásquez Carrillo
Jefe
Sección de Delitos Económicos y Financieros del OIJ

Estimado señor:

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 36 de la Ley General de Control Interno, le remito informe final correspondiente al Estudio efectuado por la Sección de Auditoría de Estudios Especiales del Despacho a mi cargo, denominado *“Estudio Operativo en la Sección de Delitos Económicos y Financieros del Departamento de Investigaciones Criminales del Organismo de Investigación Judicial.”*, cuyo objetivo fue *“Evaluar si la capacidad operativa de la Sección de Delitos Económicos y Financieros del OIJ, permite que los procesos más relevantes a su cargo se realicen en forma ágil y sin mayor afectación de los servicios que presta; con el fin de determinar si dicha Oficina se desempeña con eficiencia y eficacia razonables”*, para el cual se analizaron las gestiones realizadas durante el período comprendido entre el 01 de enero 2014 al 31 de diciembre del 2017, determinándose los siguientes resultados:

- Se requiere mejorar el formato de los informes estadísticos y de los sistemas de información, situación que dificulta su utilización para la toma de decisiones.
- La Sección de Delitos Económicos y Financiero, carece de indicadores de gestión, que le permitan medir la eficiencia y eficacia, con la cual se desempeñan.

No omito indicar que con la implementación de las recomendaciones emitidas se pretende minimizar el riesgo de que en el futuro se presenten las debilidades detectadas. Además, es relevante señalar que de conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno, esta Auditoría efectuará en su momento un seguimiento, para asegurarse de que las acciones establecidas por las instancias competentes, se hayan implementado eficazmente y dentro de los plazos definidos.

Finalmente, en caso de que este documento deba ser facilitado a partes externas del Poder Judicial, deberá preverse lo establecido en la Ley N° 8968 “Protección de la Persona Frente al tratamiento de sus datos personales”.



Atentamente,

Roy Díaz Chavarría
Subauditor Judicial a.i.

c: Consejo Superior
Despacho de la Presidencia
Sección de Estudios Especiales (SAEE-07-2016)
Archivo.-



TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	1
1.1	TRÁMITE DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA SEGÚN LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO	1
1.2	ORIGEN DEL ESTUDIO	1
1.3	OBJETIVO GENERAL	1
1.4	ALCANCE Y NATURALEZA	1
1.5	EQUIPO DE TRABAJO	2
1.6	NORMATIVA TÉCNICA APLICADA	2
1.7	LIMITACIONES	2
1.8	DIFUSIÓN VERBAL DE LOS RESULTADOS	2
2	RESULTADOS DEL ESTUDIO	3
2.1	NECESIDAD DE MEJORAR LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES.	3
2.2	IMPORTANCIA DE ESTABLECER UN SISTEMA DE MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS OPERACIONES EN LA SECCIÓN DE DELITOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS.	5
3	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	13
4	RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO	13



Estudio Operativo en la Sección de Delitos Económicos y Financieros del Departamento de Investigaciones Criminales del Organismo de Investigación Judicial

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Trámite de los informes de auditoría según la Ley General de Control Interno

El artículo 36 de la Ley General de Control Interno, establece el tratamiento que los titulares subordinados encargados de las áreas evaluadas, deben dar a los informes de fiscalización que emite la Auditoría Interna, el cual incluye, la orden de implementación de las recomendaciones vertidas en el informe o el planteamiento de discrepancia ante el Jerarca, en el plazo de diez días hábiles a partir de la fecha de recibido el documento.

A su vez, el artículo 39 de la citada Ley advierte de la responsabilidad administrativa o civil que puede acarrear sobre los responsables, la inobservancia de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.

1.2 Origen del estudio

El presente estudio tiene su origen en Plan Anual de Trabajo del 2016 conocido por la Corte Plena en sesión N°41-15 del 16 de noviembre de 2015, artículo XVIII.

1.3 Objetivo general

Evaluar si la capacidad operativa de la Sección de Delitos Económicos y Financieros del OIJ, permite que los procesos más relevantes a su cargo se realicen en forma ágil y sin mayor afectación de los servicios que presta; con el fin de determinar si dicha Oficina se desempeña con eficiencia y eficacia razonables.

1.4 Alcance y naturaleza

La naturaleza del estudio es de fiscalización, de tipo operativo, en el que se evaluó el proceso de realización de estudios económicos por parte de la Sección de Delitos Económicos y Financieros del Departamento de Investigaciones Criminales del Organismo de Investigación Judicial (en adelante SDEF), para lo cual se revisaron mediante muestra, las gestiones realizadas a fin de determinar la eficiencia y eficacia con la que se desarrolla el trabajo.

Asimismo, se revisaron los sistemas de información implementados en esta oficina, tanto física como automatizada, para determinar la razonabilidad de la gestión documental y de interés para la consecución de los objetivos de la oficina. Además, se analizó el sistema estadístico utilizado.

El período de evaluación cubrió el periodo 2014 a diciembre 2017, con una fecha de corte al 1º de febrero del 2018.



1.5 Equipo de trabajo

El estudio fue desarrollado por Carolina Mora Román, bajo la coordinación de Xinia Vega Guzmán, Jefe de la Sección de Auditoría de Estudios Especiales.

1.6 Normativa técnica aplicada

Para la ejecución de este estudio se observaron las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, ambas promulgadas por la Contraloría General de la República.

1.7 Limitaciones

Durante la evaluación desarrollada se presentaron las siguientes limitaciones:

Se dificultó determinar el nivel de eficiencia por perito, ya que, en los “informes trimestrales de rendición de cuentas”¹, en el “Registro de horas no dedicadas al desarrollo de casos”, no se indica si durante los periodos de ausentismo (vacaciones, permisos, allanamientos, etc.) fue sustituido o no el personal, con el fin de determinar las horas que en realidad no se dedicó tiempo a los casos.

Algunos datos no se identificaron, como por ejemplo la cantidad de ampliaciones que recibe cada persona, por cuanto la información no está integrada, ni organizada de manera que se pueda analizar, lo cual conllevó a que en ocasiones, la auditora a cargo construyera los registros.

Asimismo, se complicó la determinación del tiempo invertido en otras labores por los peritos, por cuanto no se dispone de información integrada y estandarizada sobre esas actividades y en otros casos no se registra el tiempo invertido.

No fue posible determinar el tiempo promedio invertido por etapas, dado que, en las carpetas de algunos estudios, no se lograron identificar las fechas de las gestiones, lo cual se debe a varios motivos: la información llegó parcialmente (en diferentes fechas), el caso se desestimó o bien, la información nunca fue remitida. También en razón que la información se recibe de forma digital y los profesionales realizan el análisis en la computadora y por volumen de transacciones y ahorro de papel, no siempre se imprimen y se agregan en la capeta física, sino que la información queda en la computadora ordenada a criterio de cada auditor, dificultándose su ubicación.

1.8 Difusión verbal de los resultados

Este estudio fue puesto en conocimiento del área auditada mediante informe en borrador N° 188-14-SAEE-2017 del 15 de febrero del 2018, cuya conferencia final se realizó el 26 de febrero de 2018, en la cual participaron los licenciados Reynaldo Velásquez Carrillo y Armando Castillo Fallas, Jefe y Perito Supervisor, respectivamente, de la Sección de Delitos Económicos y Financieros del OIJ, quienes externaron sus observaciones sobre el informe, las cuales fueron

¹ Referente a los informes elaborados por las personas supervisoras de cada grupo, en los cuales integran una serie de variables estadísticas y otros datos suministrados mensualmente por los peritos a su cargo.



consideradas por esta Auditoría en lo pertinente, además estuvieron de acuerdo con las recomendaciones y definieron los plazos para su implementación.

2 RESULTADOS DEL ESTUDIO

Como producto de la auditoría realizada en el área bajo estudio, se determinaron los aspectos susceptibles de mejora, que se detallan a continuación:

2.1 Necesidad de mejorar la información estadística y sistemas de información para la toma de decisiones.

Producto de la revisión de las estadísticas y sistemas de información de la SDEF, correspondiente al período comprendido entre el 1º de enero de 2014 al 31 de diciembre del 2017, se determinó que la Sección evaluada cuenta con varios controles para el registro de las labores, a saber:

- Hoja electrónica (Excel) de los libros implementados por la Oficina de Planes y Operaciones (OPO).
- Libro en formato físico para el registro de los casos ingresados y salidos.
- Listado general de los casos ingresados y atendidos en formato Excel (llamado “Estadística 2013”)
- Informes mensuales y trimestrales que se remiten a la Sección de Estadísticas de la Dirección de Planificación.
- Informes trimestrales de rendición de cuentas

Sin embargo, no necesariamente la información coincide entre estos registros, por ejemplo, la información que se remitía a la Dirección de Planificación hasta el 2016, incluía las ampliaciones de casos y en las estadísticas enviadas a la OPO no se reflejaba este concepto, a criterio de esta última oficina.

Cabe indicar que fue hasta el 2017, que en esos registros se incluyó el tipo de complejidad de los estudios, según lo recomendó la Dirección de Planificación (Acuerdo del Consejo Superior N°113-2016 del 22 de diciembre del 2016, artículo LXX).

Se encontró que las estadísticas de la rendición de cuentas trimestral, presentadas por cada grupo que integra la Sección, se elaboran en formatos diferentes y en ocasiones se registra la información de forma distinta. A manera de ejemplo, conviene citar algunos resultados:

- Se encontraron documentos en formato de Excel y otros en Power Point.
- Algunos contabilizan el tiempo dedicado a otras labores en horas y otros en días.
- Las horas dedicadas a otras labores, se detallan por actividad o bien se suman en un solo rubro.
- En el caso de los allanamientos, que es una de las actividades que los extraen de su labor sustantiva, se registran en conjunto con otras actividades, sin que se detalle las horas invertidas.



Por su parte, el control en hoja electrónica denominado “Estadística 2013”, muestra inconsistencias en el formato y en la información que presenta, entre las cuales se exponen las siguientes:

- No se rotula la columna de la fecha de ingreso.
- La columna donde se incluye la fecha de salida, se denomina “Estado”, lo cual da alusión a otro tipo de información.
- El resultado de los informes no actualiza de forma permanente.
- El archivo ha sufrido modificaciones con el tiempo a criterio de la persona encargada y conforme surgen las necesidades de información.
- Para el 2017, se incluyeron nuevos datos de información como el tipo de complejidad y la fecha de salida, pero se desconoce si es un registro temporal o se espera que continúe, ya que presenta muy poca información.

Además, otros sistemas de información existentes no cuentan con la calidad requerida, lo cual dificulta la obtención de los datos para el análisis de la gestión de la Oficina, tal es el caso de las carpetas de los estudios, en las cuales no siempre se deja constancia de las gestiones efectuadas como: la fecha en que el perito realizó el primer contacto con la parte interesada, la fecha en que solicitó la información necesaria para iniciar el estudio y la fecha en que se recibió dicha información, lo cual dificultó a esta Auditoría determinar los tiempos de respuesta por etapas en el proceso de ejecución de estudios.

Al respecto, las “Normas de Control Interno para el sector público (N-2-2009-CO-DFOE)”, en su directriz 4.4.2, establece que el jerarca y los titulares subordinados, deben disponer lo pertinente para el establecimiento de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se ejecuten en la institución.

Este cuerpo normativo indica en el punto 5.6 sobre la calidad de la información que: *“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.”*, además la información debe contar con los atributos fundamentales de la calidad referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

La falta de uniformidad que se presenta en los reportes estadísticos y sistemas de información, se debe a que no existen directrices que regulen formalmente el contenido, ni la forma en que deben presentarse, de manera que se incluyan los datos solicitados por las diferentes instancias y que cumpla con las necesidades de la oficina para la toma de decisiones.

El formato utilizado actualmente para presentar la información sobre las variables como: allanamientos², gestiones en bancos, vacaciones, capacitación, así como otras labores administrativas, no es de utilidad para su análisis oportuno, ya que si bien no representan la labor sustantiva de este proceso, corresponden a actividades que afectan la realización de estudios que pueden ser atendidos y podrían servir para justificar rendimiento, falta de recurso, así como para identificar mejoras.

² Los allanamientos son de dos tipos: los que corresponden a la labor de investigación SDEF y las colaboraciones a otras secciones del OIJ.



Las situaciones comentadas, provocan que no se cuente con información confiable, oportuna y de utilidad, que permita analizar la gestión de la Oficina, a fin de determinar las desviaciones y dirigir los esfuerzos hacia los procesos más riesgosos y así, tomar acciones correctivas. Además, las diferencias en los formatos para presentar la información, podrían retardar la tabulación de las estadísticas generales de la Sección, y podría prestarse a confusión.

2.2 Importancia de establecer un sistema de medición de la gestión de las operaciones en la Sección de Delitos Económicos y Financieros.

Para llevar a cabo el análisis de desempeño, se utilizaron los datos que son remitidos a la Sección de Estadística de la Dirección de Planificación, los cuales contemplan las ampliaciones entradas y salidas, obteniéndose los siguientes resultados:

2.2.1 Eficacia de la gestión

Como se observa en el cuadro N° 1, en el periodo 2014-2017, el circulante final ha venido decreciendo, denotándose un comportamiento constante en los casos entrados del año 2014 al 2016, con un incremento importante en los casos salidos en ese periodo. Para el 2017 estas variables presentaron una disminución, sin embargo los casos salidos fueron superiores en un 6% a los casos entrados en ese año, provocando una baja en el circulante:

Cuadro N° 1
Estadísticas de la Sección del Delitos Económicos y Financieros del OIJ,
del 1º de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2017, por variable

VARIABLES ESTADISTICAS	PERIODOS			
	2014	2015	2016	2017
Existencia al inicio de año	226	288	265	237
Casos entrados	531	576	548	467
Entrados por primera vez	425	446	429	351
Ampliaciones Ingresadas	106	130	119	116
Casos salidos	469	599	644	495
Resueltos	244	267	296	252
Ampliaciones Resueltas	93	127	136	97 ^a
No Resueltos	132	205	209	141
Archivados	0	0	0	5
Existencias al final del año	288	265	237	209

^a De las 97 ampliaciones resueltas, 53 corresponden a casos tipo B (poca complejidad), las cuales no son consideradas dentro de la cuota trimestral establecida para el 2017.

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de los informes estadísticos de la Sección del Delitos Económicos y Financieros del OIJ, remitidos a la Dirección de Planificación.



Tal como se muestra en el cuadro anterior, para el período de evaluación, del total de casos salidos, el 48% (1059) corresponde a casos resueltos, el 31.13% (687) no resueltos y el 20.53% (453) a ampliaciones.

Sobre el particular, es importante resaltar que en un 51.65% (1140) del total de casos salidos, no se logró comprobar un perjuicio económico a la parte ofendida o bien fue necesario hacer ampliaciones al informe final.

Conviene señalar, que la cantidad de plazas asignadas a la Sección evaluada se ha mantenido durante los cuatro años en 28 peritos y peritas de manera ordinaria, disponiendo del 2012 al 2014 de tres plazas extraordinarias que se asignaron para atender el expediente conocido como “caso de “La trocha””³, por lo que, considerando el total de casos salidos, cada persona que labora en dicha oficina, atendió en promedio del 2014 al 2017 los estudios según se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2
Promedio de casos atendidos por persona en la SDEF,
del 01 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2017, por año

AÑO	CASOS ATENDIDOS POR PERSONA
2014	17
2015	21
2016	23
2017	18

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de los informes estadísticos remitidos a la Dirección de Planificación.

Del cuadro anterior, se extrae que del 2014 al 2016 se presentó un incremento en la resolución individual promedio del 35.29% (6), lo cual refleja una mejora en la productividad en ese periodo, no obstante, para el 2017 se experimentó una disminución del 21.73% (5) en los casos atendidos en promedio por persona, por las razones que se exponen más adelante.

Es preciso indicar que la jefatura de la SDEF estableció en agosto del 2015, una cuota de 4 casos por trimestre por perito, señalando que no se incluyen los casos no resueltos, ni ampliaciones simples tipo B, por lo que para el 2016, cada profesional en promedio atendió 15.42 casos al año, que representan en promedio, 3.85 casos por trimestre. Cabe señalar que este dato es aproximado, por cuanto de acuerdo con las estadísticas que elabora esta Sección, no fue posible identificar para el 2016 el tipo de ampliación resuelta ya sea tipo A o B⁴ según la complejidad, lo cual, en caso de disponer de esta información, bajaría aún más el resultado.

³ En diciembre del 2017 se asignaron 6 plazas extraordinarias para atender el caso del “Cementazo” y el de INFOCCOP.

⁴ Las ampliaciones tipo A son aquellas que ameritan una inversión mayor de tiempo, como por ejemplo análisis de nueva información, o nuevos objetivos en la investigación, etc. Las ampliaciones tipo B son aquellas que requieren ajustes o aclaraciones sencillas y no se requiere invertir mucho tiempo en su atención.



Posteriormente, la cuota por trimestre para el 2017 fue ajustada mediante informe N°2085-PLA-2016 del 7 de noviembre del 2016, aprobado por el Consejo Superior en Sesión 113-16 Artículo LXX, en el cual se definió entre 4 a 5 estudios salidos por profesional, según el Jefe de SDEF, esta cuota incluye los resueltos, no resueltos y ampliaciones tipo A. Para el 2017, el total de casos atendidos en promedio por persona fue de 15.6, lo cual implica la atención de 3.9 casos por trimestre en promedio.

Por lo expuesto en párrafos anteriores, se obtuvo que según informes estadísticos remitidos por la SDEF a la Dirección de Planificación, para el 2016 y 2017 el promedio de asuntos atendidos por persona y por trimestre se aproxima a la cuota.

No obstante, del análisis de los datos contenidos en el “*Informe mensual de casos acumulados 2016*” que muestra la productividad individual real⁵, se determinó que el 89.28% (25) del total de plazas asignadas (28), no lograron cumplir con los 4 casos por trimestre⁶. Para el 2017, considerando el nuevo indicador establecido, se encontró que el 53,57% (15) no lo alcanzó, inclusive en ambos años, a nivel de Sección no se logró la meta, por las razones que más adelante se detallan.

Ahora bien, sobre el particular esta Auditoría estimó conveniente destacar que, de conformidad con los resultados de las entrevistas realizadas al personal que si logró cumplir con la cuota, se han identificado una serie de procedimientos que coadyuvan con tal fin, a saber:

- La tramitación de los casos se lleva mes a mes, si por alguna razón ajena a la oficina no se pueden continuar, se retoma otro y así sucesivamente, logrando con esto trabajar constantemente en todos los casos y de forma paulatina ir avanzando en cada uno.
- Todos los casos están a la vista, ubicados en carpetas y algunas personas tienen como técnica colocar un papel al dorso donde se indica su estado, la última gestión o bien alguna fecha límite de espera, lo cual les facilita su seguimiento; es decir, el profesional gerencia su caso.
- Adelantan la redacción del informe conforme reciben la información, en aspectos tales como: encabezado, introducción, metodología, alcance, objetivos, origen del estudio, la caratula, la parte laboral, análisis de procedimientos terminados, entre otros.

Además, estas personas atienden los casos desde el momento en que son asignados, según lo solicitado por la jefatura, por lo que realizan las diligencias preliminares tales como: contactar al ofendido, coordinar las reuniones, solicitar la información verbal y luego formalmente por medio de oficio, logrando un avance en la recopilación de datos.

⁵ Los estudios realizados por las personas interinas, se sumaron al rendimiento de las propietarias a las que sustituyeron.

⁶ Para el caso de las personas que estuvieron en Curso Básico, se les calculó la cuota esperada, de acuerdo al tiempo efectivo laborado en ese año.



Continuando con el análisis de la productividad pero a nivel de grupo de trabajo, según los datos reportados en los informes trimestrales de rendición de cuentas, elaborado por cada persona supervisora, refleja lo siguiente:

Cuadro N° 3
Porcentaje de cumplimiento del indicador de casos atendidos
en la SDEF, para los años 2016 y 2017, por grupo

Grupo	AÑOS	
	2016	2017
Grupo A	86,61	114,30
Grupo B	81,25	93,80
Grupo C	83,48	92,00
Grupo D	101,04	91,30
Promedio	88,10	97,85

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de los informes de rendición de cuentas remitidos por las personas encargadas de cada grupo de la SDEF y de los informes remitidos a la Dirección de Planificación.

La SDEF está organizada en cuatro grupos, cada uno con siete peritos y un supervisor, en el cuadro anterior, se observa que el grupo D en el 2016 logró sobrepasar la cuota⁷, mientras que los otros grupos alcanzaron cifras inferiores al 90%. Por su parte, para el 2017, se refleja que ningún grupo alcanzó el indicador, excepto el grupo A, que lo superó.

Es preciso señalar que para el 2017 se estableció que en el conteo se consideraran además, los no resueltos y las ampliaciones tipo A. Dado que la información de esta categoría no se presentó segregada en los informes de rendición de cuentas, los datos de las ampliaciones, se extrajeron del informe de “Casos acumulados de enero a diciembre 2017” remitidos a la Dirección de Planificación.

2.2.2 Eficiencia en la atención de casos

Otro aspecto analizado por esta Auditoría se refiere a la eficiencia en la operación principal de la Sección de Delitos Económicos, con respecto al tiempo que se invierte en el trámite de los casos, para lo cual se revisó una muestra de 37 expedientes tramitados durante el período comprendido entre el 1º de enero de 2015 y el 16 de agosto de 2016, obteniéndose los siguientes resultados⁸.

⁷ La cuota por grupo se estableció, considerando la cantidad de casos mínimos esperados por persona y la cantidad de recurso con que contó el grupo en ese trimestre. Además, para la contabilización de los casos tramitados por grupo, no se tomó en cuenta los archivados, ni los estudios realizados por los supervisores.

⁸ Los promedios se obtuvieron con una muestra de 36 casos, ya que no se tomó en cuenta el caso conocido como “La trocha”, por cuanto no se dispuso del control de horas invertidas durante su tramitación, lo cual dificultó determinar los tiempos invertidos en las actividades, debido a que no todas las personas participantes continuaron con la práctica de registrar las horas, además dada la particularidad de este caso y lo extenso que fue su análisis, no es apropiado incluirlo dentro del cálculo de promedios.



- En promedio se requirió de 6.79 meses para la tramitación de un caso, desde su ingreso y asignación a la persona a cargo del estudio, hasta cuando ésta remite el informe en borrador a la que funge como supervisor. No obstante, de acuerdo con la información contenida en los expedientes, se determinó que el tiempo efectivo que la persona dedica a cada expediente es de 57.82 horas en promedio (7.2 días hábiles).
- En el 59.5% (22) de los casos se identificaron tiempos de inacción, de este porcentaje el 27.3% (6) se debe a factores ajenos a la oficina y el 72.7% (16) a factores internos, tema que será analizado más adelante en este informe.

Por otra parte, se analizó una muestra de 25 ampliaciones resueltas durante el 2014 al 2016, determinándose que el 52% (13) de los casos se atendieron entre 11 y 26 días naturales, el 20% (5) se atendieron entre 71 y 99 días y en 7 de ellos (28%) se superó los 127 días.

Cabe indicar, que según información suministrada por el personal de la Sección bajo estudio, a las ampliaciones se les da prioridad, aun cuando tengan casos asignados, no obstante el 48% de las ampliaciones revisadas requirieron más de 2 meses, según se desprende de la muestra.

De los resultados anteriores, se obtiene que la SDEF presenta un desfase importante entre el tiempo calendario promedio y el tiempo efectivo promedio en la atención de los casos, el cual, dada la ausencia de un parámetro que indique el tiempo máximo aceptable para esta gestión, no es posible determinar su razonabilidad y por ende su eficiencia, no obstante, esta Auditoría estima que este proceso requiere de mayor agilidad, con el fin de brindar un servicio oportuno al usuario interno y al externo.

En relación con la evaluación de la eficiencia y eficacia las “Normas de control interno para el Sector Público” (N-2-2009-CO-DFOE) en su aparte 4.5 establece:

“4.5 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

Además, sobre el establecimiento de controles para medir la eficiencia y eficacia, dicha Norma en su ítem 4.1 indica que:

“4.1 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.

El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución...”



Asimismo, en dicho cuerpo normativo se establece en el aparte 3.3, que el proceso de planificación debe sustentarse entre otras cosas **“en los objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño, claros, medibles, realistas y aplicables.”** (el resaltado no es original)

Las situaciones comentadas en los dos apartes anteriores, obedecen principalmente a lo siguiente:

- Respecto al incumplimiento promedio del indicador por parte de la Sección, así como en lo relacionado con la duración en meses calendario y el tiempo efectivo para la conclusión de los casos, obedece a las siguientes causas internas y externas:

Causas Internas:

- Tienen asignados casos complejos y/o voluminosos en cuanto a transacciones, revisión de evidencias, personas involucradas y planteamiento de hallazgos.
- Se dedica tiempo a otras labores (cursos, vacaciones, incapacidades, permisos, colaboraciones, allanamientos, entre otros)⁹.
- Debido a que solamente se puede nombrar a personal que cuente con los requisitos que establece el Manual de Puestos, ocasiona que no se puedan realizar sustituciones. Cabe indicar que esta Auditoría no logró determinar la cantidad de días que quedaron sin sustitución, debido a falta de información integrada.
- Las personas que asisten al Curso Básico de Formación Policial, durante aproximadamente 6 meses no son sustituidas, por políticas institucionales.
- Pese a que se han girado directrices por parte de la jefatura para que, una vez asignado un caso nuevo, se inicien los trámites previos, no todos los peritos los atienden con esa prontitud, ya que prefieren iniciar cuando ya disponen de tiempo para dedicarse al estudio. En este aspecto no ha sido suficiente la tutela de algunos supervisores.
- La Jefatura de la SDEF, no ha valorado la conveniencia de estandarizar las buenas prácticas implementadas por el personal que si cumple la cuota, los cuales según la revisión realizada, emplean algunos procedimientos diferentes.

Causas externas:

- El trámite de levantamiento del secreto bancario demanda tiempo del personal profesional de la SDEF, desde el momento en que se hace la solicitud al Ministerio Público, hasta que se entrega el oficio a los bancos, en el cual, en la mayoría de los casos requieren información de todas las entidades del Sistema Financiero Nacional.

⁹ Se dificultó a esta Auditoría la determinación del tiempo invertido en otras labores, por cuanto no se dispone de información integrada y estandarizada sobre esas actividades y en otros casos no se registra el tiempo invertido.



- La respuesta sobre el levantamiento del secreto bancario, puede tardar varios meses, dependiendo del ente que la remite. Es preciso señalar que esta Auditoría no logró determinar en el periodo evaluado, la cantidad de casos en las que se requirió este trámite, ni el tiempo de respuesta en la atención de los bancos, por falta de información unificada.
- La participación en los allanamientos como colaboración a otras Secciones del Departamento de Investigaciones Criminales, según lo señalado por el personal de la SDEF, es una de las actividades que más los extraen de su labor sustantiva, no obstante, se dificultó a esta Auditoría establecer para el periodo evaluado, el tiempo invertido en esta labor, dada la falta de integración de los registros.
- La información indispensable para el desarrollo del asunto, en ocasiones no se aporta en un tiempo razonable, sino que la persona a cargo debe enviar recordatorios solicitándola nuevamente. Sobre el particular, de acuerdo a lo manifestado por profesionales de la Sección, en ocasiones la parte ofendida debe comenzar a construir la información solicitada, ya que en el Ministerio Público no le informa sobre la documentación necesaria para realizar un estudio económico y es hasta el primer contacto con la parte ofendida, que ésta se entera de los requerimientos.

Ejemplo de lo anterior, se muestra en los 37 casos analizados, de los cuales el 29.7% (11) no se aportó documentación con la solicitud, lo cual implica que el profesional a cargo de peritaje invierta tiempo en solicitar la información y en ocasiones desplazarse a buscarla. Esta situación conlleva a emitir un informe como “caso no resuelto (NR)”, lo que afecta el cumplimiento de la cuota (esto hasta el año 2016, ya que para el 2017 los NR si se cuentan como parte de la cuota).

- En algunas carpetas se identificó que la demora en la tramitación, se debió a que el Ministerio Público no señala claramente en la solicitud, los aspectos que requieren ser investigados, lo cual dificulta el inicio de la investigación.

Respecto a estas dos últimas causas, es preciso indicar que el 4 de octubre del 2017, se publicó la Circular N°152-2017 referente a la documentación que debe adjuntarse para los estudios que realiza la SDEF, en la que se incluyó un formulario denominado “Solicitud de Dictamen Pericial”, bajo pena de ser devuelto en caso de que no se cumpla con los requerimientos de información, con lo que se espera una mejora importante en la disposición de la documentación necesaria para elaborar un evaluación económica.

- Por otra parte, respecto a las causas que provocan el ingreso de ampliaciones, se debe principalmente a:
 - Se aporta nueva documentación o evidencia a la investigación, ya sea por parte de la Fiscalía o de las partes.
 - En ocasiones, cuando se está a la espera de levantamiento del secreto bancario, con el fin de no atrasar el estudio, se emite el informe, posteriormente, meses después cuando se recibe la respuesta de la entidad, se analiza y se amplía el informe.



- El informe emitido por la SDEF no es claro, por lo que el Ministerio Público solicita aclaraciones.

Respecto a los aspectos señalados, cabe indicar que de una muestra de 25 ampliaciones revisadas, el 76% (19) se debe a nuevos aportes de documentación u otra evidencia a la investigación, generada entre otros aspectos por orden de levantamiento del secreto bancario o bien evidencia aportada por la parte ofendida, o por la Fiscalía. Los restantes 6 casos (24%) obedecen a solicitudes de aclaración de algunos puntos del informe, sólo en uno de ellos, se señaló que el informe tiene inconsistencias y falta de orden.

De los resultados antes descritos, se denota que las causas que generan el ingreso de ampliaciones, corresponden a razones ajenas a la Oficina y propias de un proceso judicial, por lo que la SDEF no tiene injerencia en su gestión.

- Relacionado con la falta de información integrada para determinar la eficiencia de las operaciones, se debe a las siguientes causas:

- No se han establecido indicadores de gestión relacionados con el tiempo de tramitación de un caso en cada una de sus etapas, acordes a tipologías formalmente establecidas y que reflejen la realidad.
- El tiempo dedicado a colaboraciones y a los allanamientos se registra conjuntamente con el tiempo dedicado a citas médicas, capacitación, permisos, entre otros, por lo que no es posible obtener el tiempo dedicado a labores sustantivas. Además que la Sección no tiene este dato unificado, de tal manera que sea de utilidad para su análisis y toma de decisiones.
- No se dispone de un sistema de gestión que proporcione información totalmente confiable a la jefatura para identificar oportunidades de mejora y posibles desviaciones en la operatividad, en procura de un servicio eficiente y eficaz.

Las situaciones señaladas en párrafos anteriores, pueden provocar los siguientes efectos:

- El incumplimiento de la cuota establecida puede generar una afectación en el servicio esperado, lo cual podría interpretarse como un uso inadecuado de los recursos, situación que no fue evidenciada por esta Auditoría, ante la dificultad de establecer el ausentismo por falta de información integrada.
- Al no contarse con un indicador que establezca el tiempo en el cual se deben de tramitar los diferentes tipos de solicitudes periciales, provoca que algunos dictámenes se demoren más de lo necesario y por consiguiente producir un atraso en los procesos jurisdiccionales, afectando la imagen de la Institución, por cuanto la prensa realiza publicaciones, señalando por ejemplo casos de peculado, que no se resuelven pronto.
- Asimismo, a falta de establecimiento de tiempos límites para la atención de los casos, promueve que al final de cada trimestre se eleve la cantidad de casos salidos con el fin de cumplir con la cuota, lo que genera un recargo para la persona supervisora de cada grupo, la jefatura de la Sección y la parte administrativa en cuanto a la revisión y envío de



los informes.

- Por la forma en que se dispone la información no es posible determinar la eficiencia en la atención de casos, lo cual dificulta detectar desviaciones importantes en el cumplimiento de las metas propuestas, para lograr identificar aquellas actividades que podrían retrasar los procesos y les permita la toma de decisiones para mejorar.

3 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

De conformidad con la evaluación realizada en la Sección de Delitos Económicos y Financieros sobre el proceso de rendición de informes, se determinó que no existe información integrada de calidad que facilite establecer la eficiencia de esa Oficina, además se carece de parámetros que indiquen el tiempo máximo aceptable para la atención de los casos, lo que dificulta conocer la razonabilidad de los resultados obtenidos sobre su gestión y el uso adecuado de los recursos de los que dispone.

Por otra parte, se encontró, de acuerdo a la cuota establecida por trimestre por la Jefatura, que esta Oficina no logró la eficacia en el periodo 2016 y 2017, provocado por factores tanto internos como externos a la Sección, los cuales fueron expuestos en los resultados del presente informe, y que podría generar una afectación al servicio que se brinda.

4 RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO

Al Jefe de la Sección de Delitos Económicos y Financieros del Organismo de Investigación Judicial

- 4.1 Establecer formalmente directrices que regulen el contenido y forma en que deben presentarse las estadísticas del proceso de realización de estudios de la Sección de Delitos Económicos y Financieros, que cumpla con las necesidades de la oficina y demás entidades relacionadas de manera congruente e integrada, según los aspectos señalados en los resultados del presente informe.

Plazo de implementación: seis meses

- 4.2 Documentar y analizar la carga de trabajo que generan los levantamientos de secreto bancario y su efecto en el tiempo de respuesta del proceso de atención de estudios, que permitirá determinar la conveniencia de poner en práctica estrategias para agilizar este trámite.

Plazo de implementación: ocho meses

- 4.3 Analizar, después de un periodo prudencial, el efecto que la Circular del Consejo Superior N°152-2017 del 4 de octubre del 2017, generó en la eficiencia de los estudios contables.

Plazo de implementación: un año



- 4.4 Analizar formalmente e implementar para el resto del personal, las buenas prácticas aplicadas por algunas personas que logran cumplir la cuota trimestral en la tramitación de los casos.

Plazo de implementación: cuatro meses

- 4.5 Establecer los indicadores de gestión necesarios para el procesos de realización de estudios y otras labores ajenas a la atención de casos asignados, así como los controles requeridos para su funcionamiento, que permitan disponer de parámetros para la atención de los casos por las diferentes tipologías que se requieran y contar con información para evaluar la gestión de su labor y conocer la relación de los resultados obtenidos y los recursos invertidos en estos procesos, e identificar las desviaciones, según lo señalado en el aparte 2.2 de este informe.

Plazo de implementación: seis meses

- 4.6 Girar instrucciones formales para que las carpetas contengan la información requerida para el análisis de los tiempos de respuesta en cada etapa de la realización de estudios económicos, con el propósito de solventar las debilidades enunciadas en el apartado 2.1 de este informe.

Plazo de implementación: dos meses