



N° 543-63-SAEE-2020

13 de mayo de 2020

Licenciada
Karla Chinchilla Araya
Jefa a.i. Sección de Fraudes
Departamento de Investigaciones Criminales OIJ

Estimada señora:

Para su estimable conocimiento y fines consiguientes, se remite el informe correspondiente al Estudio desarrollado por la Sección de Auditoría de Estudios Especiales de la Auditoría a mi cargo denominado ***“Estudio Operativo en la Sección de Fraudes del Departamento de Investigaciones Criminales del Organismo de Investigación Judicial”***.

Es importante señalar que, en cumplimiento de la normativa vigente, los resultados del estudio fueron presentados a las distintas dependencias encargadas de la implementación de las acciones de mejora emitidas en el informe, estableciéndose plazos de cumplimiento.

No omito indicar que, con la implementación de las recomendaciones formuladas, se pretende minimizar el riesgo que en el futuro se presenten las debilidades detectadas. Además, es relevante señalar que, de conformidad con lo instituido 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 en cada caso.

Conviene mencionar la existencia del informe parcial N° 931-45-SAEE-2019 del 12 de agosto del 2019, en el cual se plasmaron los primeros resultados de este estudio relacionados con el sistema de información utilizado en ese momento por la Sección de Fraudes.

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

Atentamente,

Roy Díaz Chavarría
Subauditor Judicial



c: Consejo Superior
Dirección General del Organismo de Investigación Judicial
Departamento de Investigaciones Criminales
Oficina de Planes y Operaciones
Unidad de Capacitación del OIJ

Archivo.-(SAEE-01-2019)



**A
U
D
I
T
O
R
I
A

J
U
D
I
C
I
A
L**

**Informe operativo en la Sección de
Fraudes del Organismo de
Investigación Judicial**

**Sección Auditoría de Estudios
Especiales**

Mayo 2020



TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	1
1 INTRODUCCIÓN	3
1.1 TRÁMITE DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA SEGÚN LA LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO	3
1.2 ORIGEN DEL ESTUDIO	3
1.3 OBJETIVO GENERAL	3
1.4 ALCANCE Y NATURALEZA	3
1.5 EQUIPO DE TRABAJO	4
1.6 NORMATIVA TÉCNICA APLICADA	4
1.7 LIMITACIONES	4
1.8 DIFUSIÓN VERBAL DE LOS RESULTADOS	5
2 RESULTADOS DEL ESTUDIO	6
2.1 CONVENIENCIA DE FORTALECER ASPECTOS RELACIONADOS CON LA EFECTIVIDAD DE LA SECCIÓN DE FRAUDES	6
2.2 NECESIDAD DE DISPONER DE LA TOTALIDAD DEL PERSONAL INVESTIGADOR INTERINO DESEMPEÑÁNDOSE EN LABORES DE INVESTIGACIÓN FUERA DE LA OFICINA	17
3 CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO	21
4 RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO	21



RESUMEN EJECUTIVO

Esta auditoría de tipo operativo se realizó en la Sección de Fraudes del Departamento de Investigaciones Criminales del Organismo de Investigación Judicial, teniendo como objetivo evaluar si la capacidad operativa le permite que los procesos más relevantes se realicen con eficiencia y eficacia razonables, para lo cual se analizó la eficiencia y eficacia de la Oficina, según gestiones ejecutadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero 2017 hasta el 18 de febrero del 2020.

La Sección de Fraudes se ocupa de investigaciones relacionadas con repercusiones económicas, identificando responsables de la comisión de los delitos en detrimento de las personas ofendidas y su patrimonio, siendo en la actualidad, la ingeniería social, una de las fuentes principales de estos actos, provocando aumentos significativos en su carga laboral y en la cantidad de recursos asignados, generándose un riesgo de carácter operativo, Por lo anterior, esta Auditoría consideró relevante auditar la Sección de Fraudes, incorporándolo en el Plan Anual de Trabajo para el ejercicio del 2019.

Como primer resultado (N°931-45-SAEE-2019 del 12 de agosto del 2019) se denotó la importancia de disponer de un sistema de información con la calidad requerida (confiabilidad, oportunidad y utilidad) para brindar de forma precisa la trazabilidad de los asuntos de investigación y diligencias menores, para una toma de decisiones oportuna respondiendo a parámetros de eficiencia y eficacia. Posteriormente, en la segunda parte de esta evaluación, se obtuvo como resultado los siguientes aspectos:

- Los porcentajes de eficiencia individual para casos con indicios, de acuerdo con el parámetro vigente presentaron para el periodo evaluado una tendencia a la baja, incidiendo en forma directa en la eficiencia grupal de la Sección.
- Incremento significativo en la cantidad de denuncias ingresadas objeto de investigación, generándose un aumento en el rezago de casos, limitando identificar cuando este es injustificado.
- Ausencia de controles formales para identificar el tiempo invertido por recurso, tanto en actividades administrativas como sustantivas y con ello logar determinar tiempos en las labores ejecutadas.
- Existen algunas personas nombradas en forma interina como investigadoras en la Sección de Fraudes sin disponer de los procesos de formación para emprender labores de investigación, tales como “Curso Básico de Investigación Policial” (CBIP), “manejo de armas” y “defensa personal”.

Todo lo anterior provoca una afectación al servicio de calidad en detrimento de las usuarias y usuarios del sistema judicial, llevando en términos generales a concluir sobre un desmejoramiento en su eficiencia respecto a las métricas vigentes, denotándose un aumento significativo de asuntos pendientes por resolver cada año.



Como resultado de las debilidades encontradas, se emitieron recomendaciones, orientadas al fortalecimiento de la productividad de la Sección de Fraudes, tales como actualizar las métricas de desempeño acordes con la tipología de los delitos atendidos en esa oficina, la definición de controles de gestión para identificar la cantidad de horas efectivas dedicadas a los operativos policiales y actividades administrativas, para determinar el rendimiento en un determinado periodo y comparar los resultados de la gestión con el esperado, así como el establecimiento de otras actividades de control relacionadas con justificaciones del rezago y capacitación del personal.



Estudio Operativo en la Sección de Fraudes 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 el Plan Anual de Trabajo de Auditoría Judicial del 2019, conocido por la Corte Plena en sesión N° 53-2018 del 19 de noviembre del 2018, artículo XIII.

1.3 Objetivo general

Evaluar si la capacidad operativa de la Sección de Fraudes del Departamento de Investigaciones Criminales permite llevar a cabo los procesos más relevantes a su cargo en forma ágil y sin mayor afectación de los servicios brindados; con el fin de determinar si dicha Oficina se desempeña con eficiencia y eficacia razonables.

1.4 Alcance y naturaleza

La evaluación constituye un servicio de auditoría de tipo operativo, en el cual se estudiaron los procesos sustantivos de la Sección de Fraudes, a saber, plazos en la tramitación de causas, efectividad anual tanto de forma individual como colectiva, asuntos en rezago y gestiones orientadas a incentivar la capacitación para el personal investigativo, para lo cual se consideró si los servicios ofrecidos en dicha dependencia se realizaron en forma ágil con eficiencia y eficacia.

Asimismo, se revisaron los controles implementados, tanto en forma física como automatizada, para identificar si éstos permiten contribuir a desempeñar las actividades de forma satisfactoria y de interés para la consecución de los objetivos de la oficina.

Aunado a lo anterior, se consultó a la Unidad Administrativa y a la Oficina de Capacitación, ambas del Organismo de Investigación Judicial, respecto al procedimiento para llevar los cursos básicos de investigación policial y oferta académica de las capacitaciones en “manejo de armas



y defensa personal”, las cuales son requerimiento indispensable de aprobación para ejercer labores investigativas.

El período de evaluación para el análisis de la eficiencia y eficacia fue del 01 enero 2017 hasta el 30 de noviembre del 2019, extendiéndose en lo relacionado con consultas a la Jefatura de la Sección de Planes y Operaciones respecto a las bondades del Sistema Gestor de Actividades Judiciales, Sistema Integrado de Información Policial y estado sobre el desarrollo e implementación de proyectos informáticos conducentes a facilitar reportes electrónicos de eficacia y eficiencia de las oficinas policiales, al 05 de marzo del 2020.

La fecha de corte del presente estudio fue el 17 de marzo del presente año, en lo relacionado con consultas específicas sobre la productividad de la Sección y al 29 de abril del 2020 respecto a la sesión de trabajo con un representante de la Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial para exponer en forma práctica los procedimientos utilizados por la Auditoría encaminados a determinar la efectividad de la Sección de Fraudes.

1.5 Equipo de trabajo

El estudio fue desarrollado por el licenciado José Luis Sojo Chacón, profesional en auditoría a cargo del estudio, bajo la coordinación de la Licda. Xinia Vega Guzmán, Jefa de Sección 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

En el desarrollo de la Auditoría, se encontró una limitante concerniente al ámbito legal, por cuanto la Auditoría Judicial solicitó autorización para analizar la información contenida en los legajos de investigación policial la cual estaría relacionada con las fechas de tramitología para la confección del informe emitido por la Sección de Fraudes y sobre aspectos de control interno relacionados con la Bitácora de Investigación.

Sobre este particular, la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial mediante Oficio N° 935-DG-2019/Ref. 76-19 del 21 de agosto del 2019, amparada al artículo 295 del Código Procesal Penal y resguardando lo relativo a la privacidad de las actuaciones contenidas en la Etapa Preparatoria del proceso penal, consideró denegar el acceso a esta información, a saber: “El procedimiento preparatorio no será público para terceros. Las actuaciones sólo podrán ser examinadas por las partes, directamente o por medio de sus representantes”, limitando conocer la trazabilidad de la información y de obtener datos para justificar los plazos de contestación en los cuales incurre la oficina evaluada para emitir sus informes.



1.8 Difusión verbal de los resultados

Este estudio fue puesto en conocimiento de la Sección de Fraudes mediante informe en borrador N°465-54-2020 del 20 de abril del 2020 con copia a la Dirección General del O.I.J en correo del 23 de abril del presente año. De igual manera, con oficios N°475-57-SAAE-2020, 473-55-SAAE-2020 y 474-56-SAAE-2020, todos del 22 de abril del año en curso, se hizo de conocimiento de la Unidad de Capacitación, Departamento de Investigaciones Criminales y de la Oficina de Planes y Operaciones, todas oficinas del Organismo de Investigación Judicial.

La comunicación verbal de resultados se realizó el 28 de abril del año en curso mediante videoconferencia, en la cual participaron la licenciada Karla Chinchilla Araya, Jefa a.í. de la Sección de Fraudes, Lic. Fabián Villalta González, Jefe a.í. de la Unidad de Bancos, Bachiller Pamela Fonseca Redondo, Jefa de la Unidad de Estafas, Lic. Diego Chavarría García, Lic. Jorge Blanco Mata, Jefe y Subjefe interinos del Departamento de Investigaciones Criminales, Master Randall Zúñiga López, Jefe de la Oficina de Planes y Operaciones e Ingeniero Pablo Antonio Zuñiga Rodríguez, funcionario de la Unidad de Asesores de la OPO.

Se realizó una sesión adicional de trabajo el 30 de abril del 2020 con el Ingeniero Zuñiga Rodríguez a efecto de analizar la metodología, cálculos aritméticos y resultados estadísticos del informe remitido. Posteriormente, el 8 de mayo del presente año, la Jefatura de la Sección de Fraudes remitió a esta Auditoría, copia del informe realizado por este funcionario respecto a los resultados de su análisis, el cual fue comentado en reunión del 11 de mayo del presente año, con ambas personas.

Además, mediante correo electrónico del 5 de mayo del 2020, el Máster Zúñiga López señaló su conformidad con la recomendación 4.6 y el plazo para su implementación. Misma situación se presentó en esta fecha con la aceptación por parte de la Licenciada Chinchilla Araya respecto a la recomendación 4.4.

La conferencia con la Máster Kattia Campos Zuñiga, Jefa de la Unidad de Capacitación del Organismo de Investigación Judicial, se llevó a cabo el 5 de mayo del presente año, y mediante correo electrónico del 06 de ese mismo mes, manifestó estar de acuerdo con el contenido de la recomendación dirigida a esa Unidad.

La discusión de los resultados de auditoría tratados durante esta etapa, permitió considerar las observaciones expuestas por las áreas auditadas y las responsables de implementación de las mejoras propuestas; las cuales se han incorporado al informe en lo pertinente.



2 RESULTADOS DEL ESTUDIO

Como producto de la auditoría realizada en el área bajo estudio, se determinó lo siguiente:

2.1 Conveniencia de fortalecer aspectos relacionados con la efectividad de la Sección de Fraudes

Durante el estudio practicado, se analizó la productividad de esa oficina, para lo cual, se utilizaron sus estadísticas¹ y otra información aportada por personal de la Sección evaluada, obteniendo los siguientes resultados:

Pese a la existencia de otras labores realizadas, tales como, resolución de casos sin indicios, elaboración de notas varias, realización de operativos policiales, entre otras, la presente evaluación se basó en los casos resueltos con indicios. Por consiguiente, con el fin de conocer la eficiencia y eficacia², se revisaron como labores sustantivas de esa Oficina, a saber, la tramitología de las denuncias ingresadas, así como el tiempo general invertido para emitir el informe policial requerido por las autoridades judiciales.

Para lo anterior, se consideró como criterio de evaluación el cumplimiento de la métrica individual de desempeño mensual de 4 casos con indicios, definida mediante Circular 01-DG-2003 de la Dirección General de la Policía Judicial, vigente según lo manifestado por la Oficina de Planes y Operaciones (OPO) y de conocimiento del área bajo estudio.

Para realizar el análisis, se seleccionaron 98 personas asignadas en las 3 unidades de esa oficina, a saber, Bancos, Anticorrupción y Otros Delitos, de la siguiente manera: 25 para el 2017, 32 en el siguiente (2018) y 41 para el periodo transcurrido entre el 01 de enero al 30 de noviembre del 2019, cuyo criterio de escogencia estuvo basado en la regularidad de nombramientos durante ese tiempo. La cantidad de la muestra utilizada por la Auditoría representó un 65% (98/150) de la población promedio a la que se le asignaron casos para trabajar (150 personas aproximadamente) durante el periodo evaluado, según datos analizados suministrados por la OPO.

¹No se utilizó para este análisis, la información del Libro Electrónico de Casos debido a las inconsistencias identificadas por esta Auditoría asociadas con la inestabilidad de ese control para mostrar la actualización en el estado de las causas según el avance investigativo en cada una de ellas, lo cual fue comunicado mediante informe de Auditoría N° 931-45-SAAE-2019 del 12 de agosto del 2019.

² Las Normas de Control Interno para el Sector Público definen, Eficiencia: como el aprovechamiento racional de los recursos disponibles en el desarrollo de las operaciones institucionales, en procura del logro de los objetivos institucionales, asegurando la optimización de aquéllos y evitando dispendios y errores. Eficacia: como la capacidad de las operaciones para contribuir al logro de los objetivos institucionales de conformidad con los parámetros establecidos.



2.1.1 Cumplimiento promedio de métrica anual individual

Con información aportada por la Sección en estudio, se construyó el siguiente cuadro con los porcentajes de cumplimiento de la métrica en causas terminadas con indicios:

Cuadro N°1
Cumplimiento individual de métricas de desempeño anual para casos con indicios
por Unidad de la Sección de Fraudes del Organismo de Investigación Judicial
Del 01 de enero del 2017 al 30 de noviembre del 2019

Unidad	Cumplimiento Anual de Métrica								
	2017			2018			2019 ^a		
	Porcentaje de cumplimiento	Personas quienes cumplieron	Cantidad Recurso Analizado	Porcentaje de cumplimiento	Personas quienes cumplieron	Cantidad Recurso Analizado	Porcentaje de cumplimiento	Personas quienes cumplieron	Cantidad Recurso Analizado
Bancos	67%	8	12	50%	5	10	31,50%	6	19
Anticorrupción	0%	0	4	0%	0	7	0%	0	9
Otros Delitos	33%	3	9	33%	5	15	38,46%	5	13
Total	44%	11	25	21%	10	22	27%	11	11

Nota:^(a) Comprende del 01 de enero al 30 de noviembre del 2019

Fuente: Elaboración propia con estadísticas anuales facilitadas por la Sección de Fraudes

Según los datos anteriores, basados en una muestra del 65% de la totalidad del recurso, se obtuvo como porcentaje total del periodo analizado, un cumplimiento de desempeño de 33% (32/98), representado por las 32 personas³, las cuales concluyeron al menos 48 informes⁴ con indicios por año. Conviene señalar, según las estadísticas individuales, lo concerniente a 10 recursos, los cuales lograron superar la cuota mínima por encima del doble, ubicadas en un rango de 105 a 245 informes al año.

Si bien, en el cuadro N°1 se observó un porcentaje de cumplimiento por unidad distante a los parámetros establecidos, dicho alejamiento se acentuó en la "Unidad de Anticorrupción", la cual tuvo como constante un porcentaje de cero.

También es preciso referirse a los porcentajes obtenidos por la Unidad de Otros Delitos durante los periodos del 2017 y 2018, denotándose una actividad constante (33%) en los años analizados, mostrándose un leve incremento en el 2019.

Respecto a la Unidad de Bancos, la información revela un dato decreciente en el alcance de la meta individual, por cuanto cada vez menos la logran, pasando de un 67% en el 2017 a un 31,50% en el 2019.

En este mismo orden de ideas, a nivel general se observa cada año, menos investigadoras e investigadores cumpliendo la métrica, lo cual, considerando el parámetro vigente, permite expresar una disminución del 38.63% en la eficiencia de esta Oficina, por cuanto los recursos no están aportando lo esperado.

³ Cumplieron la métrica 32 personas: 11 del 2017, 10 del 2018 y 11 del 2019

⁴ Corresponde a 4 informes por mes durante el año.



2.1.2 Porcentaje de Eficiencia alcanzado por las Unidades de la Sección de Fraudes

En lo relacionado con la eficiencia relativa a las denuncias terminadas con indicios según productividad generada por las 98 funcionarias y funcionarios referidos en el punto anterior, se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro N°2
Porcentaje de Eficiencia logrado
según la muestra en la Sección de Fraudes, por Unidad
Del 01 de enero del 2017 al 30 de noviembre del 2019

Unidad	Resultados de eficiencia sobre casos con indicios logrado según muestra en la Sección de Fraudes												% Eficiencia
	2017				2018				2019 ^a				
	Recursos Analizados	Casos Esperados	Casos Resueltos	% obtenido	Recursos Analizados	Casos Esperados	Casos Resueltos	% obtenido	Recursos Analizados	Casos Esperados	Casos Resueltos	% obtenido	
Bancos	12	576	818	142,01	10	480	776	161,67	19	912	928	101,75	135,14
Anticorrupción	4	192	59	30,73	7	336	47	13,99	9	432	45	10,42	18,38
Otros Delitos	9	432	381	88,19	15	720	608	84,44	13	572	426	74,48	82,37
Totales	25	1 200	1 258	104,83	32	1 536	1 431	93,16	41	1 916	1 399	73,02	90,34

Nota:^a Abarca del 01 de enero al 30 de noviembre del 2019

Fuente: Elaboración propia con estadísticas anuales facilitadas por la Sección de Fraudes

Se comparó la cantidad de casos esperados según los recursos analizados (muestra) en cada Unidad, respecto a los salidos, teniendo como referencia la métrica vigente.

La información anterior, revela en la Unidad de Bancos una producción de asuntos terminados con indicios mayor a la métrica instaurada, evidenciando en los 3 periodos estudiados, porcentajes de eficiencia superiores al 100%, no obstante, la tendencia es a la baja, observándose una reducción del 37% del 2018 al 2019.

Las otras 2 unidades, según lo analizado, no logran alcanzar la meta, presentándose, además, una disminución porcentual, siendo más acentuada en la Unidad Anticorrupción, la cual disminuyó su eficiencia del 2017 al 2019 en un 66%.

En opinión de esta Auditoría, pese a mostrar para el periodo evaluado una efectividad en promedio del 90.34%, las disminuciones en los porcentajes de eficiencia anuales son alarmas de alto impacto en la Oficina bajo análisis, principalmente durante el 2019, dado al aumento de las denuncias, la dinámica del delito y de la investigación, aspectos compartidos por el representante de la Oficina de Planes y Operaciones y la Jefatura de la Sección de Fraudes, con quienes se comentaron estos resultados.

Sobre ese tema, como parte de la audiencia del presente informe en borrador, la OPO compartió con esta Auditoría un análisis considerando el 100% de la población⁵, en el cual se obtuvo como rendimiento de eficiencia de la Sección de Fraudes un 69% para todo el periodo, porcentaje inferior al detectado por esta Oficina de Control(90,34 %), cuyas diferencias se generan por comparar el 100% de la Población, respecto a una muestra, criterio compartido por la OPO, donde señala: "en ambos estudios, se aplicaron criterios muy cercanos en el procesamiento de los datos con el fin de buscar la realidad más cercana a la Sección de

⁵La oficina de Planes y Operaciones consideró en su análisis el 100% de la población, distribuidos de la manera siguiente, 45 recursos en el 2017, en el siguiente periodo 48 y para el 2019 una cantidad de 57.



Fraudes. En lo que sí se diferencian es en los resultados ya que el estudio OPO hace un análisis total de la población de datos, mientras que el de auditoría hace un muestreo de estos.”

Además, manifestó “si bien los datos no coincidían y a pesar de la diferencia en las fuentes, sí se logró determinar que había proporcionalidad entre el estudio de población y el muestreo, así como en los comportamientos de los datos. Se hizo una comparación de ambos estudios, procedimientos y operaciones aritméticas, y se logró observar que las conclusiones son cercanas en cuanto a comportamientos.”

Con el fin de revelar datos de Auditoría basados en el 100% de la población, se elaboró el siguiente cuadro a partir de las estadísticas suministradas por la Sección de Fraudes (fuente de información para esta Auditoría en todo el estudio):

Cuadro N°3
Comparación de porcentaje de Eficiencia logrado en la Sección de Fraudes
Según Auditoría y Estudio de la OPO con 100% de la población
Del 01 de enero del 2017 al 30 de noviembre del 2019

Unidad	Resultados de Auditoría sobre la eficiencia lograda en la Sección de Fraudes, en casos con indicios en una Población 100%												% Eficiencia
	2017				2018				2019 *				
	Recursos	Casos Esperados	Casos Resueltos con Indicios	% obtenido	Recursos	Casos Esperados	Casos Resueltos con Indicios	% obtenido	Recursos	Casos Esperados	Casos Resueltos con Indicios	% obtenido	
Bancos	17	816	901	110,42	16	768	1014	132,03	27	1188	1135	95,54	112,66
Anticorrupción	10	480	81	16,88	11	528	75	14,20	11	484	61	12,60	14,56
Otros Delitos	18	864	644	74,54	21	1008	851	84,42	26	1144	630	55,07	71,34
Sección Fraudes	45	2 160	1 626	75,28	48	2 304	1 940	84,20	64	2 816	1 826	64,84	74,77

* Abarca del 01 de enero al 30 de noviembre del 2019
Fuente: Elaboración propia con estadísticas suministradas por la Sección de Fraudes

Tabla 4. Cantidad de personal considerado en ambos estudios

Cantidad de personal	2017	2018	2019
Cantidad promedio de investigadores (estudio OPO)	45,3	48,1	57,8

Fuente: Oficio del 06 de mayo del 2020, elaborado por la OPO.

Tabla 6. Porcentaje de cumplimiento de la métrica individual de RCI por unidad

Unidad	2017			2018			2019			% Cumplimiento
	RCI	Esperados	%	RCI	Esperados	%	RCI	Esperados	%	General
Anticorrupción	32	360	9%	67	288	23%	41	108	38%	19%
Bancos	568	756	75%	997	804	124%	1181	1104	107%	103%
Estafas							698	1200	58%	58%
Otros delitos	401	1056	38%	848	1216	70%				55%
SECCIÓN DE FRAUDES	1001	2172	46%	1912	2308	83%	1920	2544	75%	69%

Fuente: Oficio del 06 de mayo del 2020, elaborado por la OPO, basado en información del LEC

Con la comparación anterior, considerando una cantidad de recursos similares en ambos estudios, los análisis realizados tanto por la Auditoría como por la OPO reflejan un aumento en el porcentaje de eficiencia en el 2018 respecto al 2017, mostrando para el periodo siguiente (2019), una disminución en ese rubro, concluyendo en promedios similares en la eficiencia de la gestión para el periodo evaluado.

Conviene resaltar la diferencia significativa en la cantidad de casos resueltos con indicios en ambos análisis durante el 2017, lo cual confirma lo manifestado por esta Auditoría mediante informe parcial N°931-45-SAEE-2019 del 12 de agosto del 2019, en el cual se denotó la importancia de disponer de un sistema de información de calidad (confiabilidad, oportunidad y utilidad), para brindar de forma precisa la trazabilidad de los asuntos de investigación, facilitando la toma de decisiones.



Respecto a los porcentajes de eficiencia obtenidos por la Auditoría tanto en el análisis según la muestra (90,34%, cuadro 2), como en la población total (74,77%, cuadro 3), conviene aclarar respecto al primero, la selección del grupo estudiado basados en la continuidad de nombramientos de las funcionarias y funcionarios durante el periodo evaluado, entre tanto, el análisis del 100% de la población, consideró el promedio de las personas nombradas mensualmente, donde la productividad de las personas se distribuye junto a aquellas en las cuales, por estar resolviendo otro tipo de asignaciones (diferentes a casos con indicios), no alcanzaron la métrica establecida.

2.1.3 Rezago en la Sección de Fraudes

Relativo a la eficacia para resolver las investigaciones, se determinó la cantidad de rezago, el cual según la Circular 15-DG-2014⁶ del 10 de marzo del 2014, emitida por la Dirección General del O.I.J. es de un máximo de 120 días, parámetro aplicable para las causas en investigación de la Sección evaluada, según lo indicado por la Oficina de Planes y Operaciones.

Los resultados de esta gestión se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro N°4
Cantidad de causas en rezago, por periodo
Sección de Fraudes del Organismo de Investigación Judicial
Del 01 de enero del 2017 al 30 de noviembre del 2019

Periodo	Cantidad de Casos	Aumento	
		Cuantitativo	Porcentual
2017	66	-	-
2018	338	272	412,12%
2019 ^a	1282	944	279,29%

Nota:^(a) Abarca del 01 de enero al 30 de noviembre del 2019.

Fuente: Elaboración propia con estadísticas anuales facilitadas por la Sección de Fraudes.

Con la información anterior, es perceptible el aumento significativo en la cantidad de asuntos pendientes, teniendo como punto máximo para el periodo evaluado 1216 causas acumuladas, las cuales representan un crecimiento de 1842,42% entre el 01 de enero del 2017 al 30 de noviembre del 2019.

Los datos mostrados en el cuadro anterior reflejan una cantidad de pendientes de 1282 (67% de este total corresponde a la Unidad de Bancos), con una antigüedad ubicada en plazos desde 121 a 673 días de atraso en su gestión respecto a lo definido como aceptable para esta Oficina.

Conviene señalar los resultados aportados en este tema por la oficina de Planes y Operaciones, registrando según sus estimaciones para el periodo evaluado 1016 casos, lo cual significó una diferencia de 266 respecto a lo determinado por la Auditoría (1282), no obstante, en la sesión de trabajo realizada con el funcionario de OPO como parte de la comunicación de resultados,

⁶Según esta circular, se define el rezago de denuncias como: "Casos que sobrepasaron el tiempo máximo permitido (120 días naturales) sin que se haya realizado un informe."



se concluyó sobre la similitud de la metodología utilizada para identificar las denuncias clasificadas en ese rubro, denuncias en trámite y validez de la normativa citada aplicable al rezago, razón por la cual, considerando diferencias en la fuente de datos⁷ utilizadas para realizar el análisis, se coincidió en el incremento en las cifras de cada periodo analizado, indicándose en el informe de la OPO:

“En lo que respecta al comportamiento, ambos estudios llegan a visualizar un crecimiento anual cada año por lo que la Sección de Fraudes requiere no descuidar el manejo del rezago con el personal de investigación.”

Por otro lado, según correo electrónico del 23 de enero del 2020, la jefatura de la Sección bajo análisis aporta evidencia de planes remediales individuales donde se observan acciones a seguir, tales como extensión de la jornada de trabajo a 12 horas 3 días por semana, recordatorios a entidades con información pendiente, laborar en cierres colectivos, incluso en algunos casos suspensión de vacaciones, para reducir la demora y disminuir el circulante de asuntos en investigación; medidas de mística y compromiso con la Institución, no obstante contrarias a una salud ocupacional adecuada a través del tiempo, considerando el aumento en este tipo de delitos y las variaciones en las formas de abordarlos en conjunto con el Ministerio Público.

Respecto a planes generales para mitigar el rezago, el 04 de mayo del 2020, quien preside la oficina auditada, aportó información relacionada con acciones promovidas ante el Departamento de Investigaciones Criminales, el Ministerio Público y entidades bancarias, entre las cuales destacan:

- Implementar para quienes lo aceptaran, una variación de jornada suministrando la posibilidad de proveerles los recursos materiales y técnicos necesarios para efectuar su trabajo.
- Coordinación con la Oficina de Planes y Operaciones para implementar en el Expediente Criminal Único, un formato de informe para las denuncias asociadas con la Ingeniería Social, lo cual permitiría una mayor celeridad a la confección de los mismos y reducción de tiempos en esa tarea, los cuales podrían ser invertidos en otras labores. No obstante, no se localizó en la información aportada la respuesta de la OPO.
- Coordinaciones con la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial y el Ministerio Público a fin de estandarizar el procedimiento para las solicitudes de levantamiento del secreto bancario a fin de implementarlo a nivel nacional.
- Asignación temporal a la Sección de Fraudes por parte de la Jefatura del Departamento de Investigaciones Criminales de dos plazas de jefes de investigación 3, conviniendo con quien lidera la oficina evaluada, asignarlos a la disminución del rezago. En el análisis de la información se localizó la solicitud departamental de rendir informes periódicos de los avances en esa labor y del recordatorio de la necesidad de disminuir las cifras altas del rezago, para lo cual, disponía de cuatro jefes 1 para combatir esta situación.

⁷La OPO basó su análisis en el LEC y Auditoría en las Estadísticas y otra información suministrada por la Sección de Fraudes.



Como se observa los esfuerzos para remediar el rezago fueron integrales, enfocados a varios procedimientos, desde aumentar la cantidad de personal y jefes en la sección, realizar variaciones de jornada, solicitudes enfocadas a acortar plazos en trámites administrativos en la confección de informes, exponer en instancias financieras los problemas para la obtención de información y buscar soluciones, e inclusive coordinar una campaña publicitaria para evitar que los ciudadanos se vean afectados, no obstante, a la fecha corte del informe, se evidenció el aumento de denuncias entradas en clasificación de rezago.

2.1.4 Plazos de tramitología durante la elaboración de los informes

Aplicando una muestra probabilística de 29 denuncias tramitadas en esta Oficina, se determinó lo siguiente:

Cuadro N°5
Promedio de plazos en días naturales según muestra, por fase
Sección de Fraudes del Organismo de Investigación Judicial
Del 01 de enero del 2017 al 30 de junio del 2019

Fase	Días promedio por periodo			Promedio general
	2017	2018	I semestre 2019	
Entrega	115,82	126,1	111,14	117,69
Ingreso, investigación y preparación del informe	92,18	105,3	102,57	100,02
Administrativa	23,64	20,8	8,57	17,67

Fuente: Elaboración propia con estadísticas anuales facilitadas por la Sección de Fraudes.

Fase de entrega:

Lapso computado desde el momento en el cual se registró el ingreso de la denuncia, hasta el momento en donde la Oficina destinataria recibió el informe elaborado por esa área de trabajo. El tiempo invertido promedio, según la muestra, durante los periodos evaluados, ha sido de 117.69 días naturales, es decir, 4 meses.

Fase de Ingreso, investigación y preparación del informe:

Plazo contabilizado a partir del ingreso de la denuncia, su tamizaje, asignación en el sistema, preparación del legajo policial, actividades propias de investigación y conclusión del informe, para lo cual, según la información del cuadro N°5, se requirió en promedio 100 días naturales desde el 2017 al I semestre 2019, sin mostrarse variaciones significativas durante los años en estudio.



Fase Administrativa

Tiempo transcurrido desde el momento en el cual el informe está concluido (elaborado, revisado y aprobado para ser enviado a las oficinas destinatarias) hasta el instante de su entrega. Para los periodos evaluados se observa una disminución en los lapsos utilizados para desarrollar esta tarea, mostrándose al 30 de junio del 2019 una reducción considerable, lo cual significó una celeridad en esta tramitología.

Conviene señalar, dada la ausencia de indicadores formales para determinar los plazos óptimos en los cuales deben ejecutarse las actividades antes citadas, la existencia de una limitación a efecto de comparar los datos reales de la gestión, respecto al parámetro definido para posteriormente emitir una opinión sobre ese particular.

Por otra parte, tal como se indicó al inicio de este informe, el impedimento legal para revisar los legajos de investigación restringió a esta Auditoría conocer las bitácoras donde se anotan las diligencias emprendidas por las funcionarias y funcionarios de investigación, a fin de conocer el tiempo efectivo dedicado a la resolución de casos.

Relacionado con la necesidad de cumplir con parámetros de desempeño, las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el aparte 3.3 "Vinculación de la planificación institucional", señala el deber de considerar entre otras cosas los objetivos, metas, políticas e indicadores de desempeño, claros, medibles, realistas y aplicables. Además, la Ley General de Control Interno, en su artículo 8 inciso c, delega la responsabilidad a la administración activa de "Garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones".

Al indagar las causas por las cuales se denota un distanciamiento a las métricas de desempeño, así como porcentajes disminuidos de eficiencia en las Unidades Anticorrupción y Otros Delitos, quien lidera la Sección de Fraudes mediante correo electrónico del 09 de septiembre del 2019 señaló, como fuente de obstaculización la cantidad de horas semanales invertidas en asuntos administrativos y en colaboración en diferentes operativos, tanto de la misma sección como de otras oficinas, acumulando para ese tipo de actividades, según su apreciación, un promedio de 40 horas individuales durante los 5 días ordinarios de jornada laboral y de 20 horas en labores sustantivas.

Lo anterior, en opinión de esta Oficina de Control, es una distribución tendiente a no apoyar los objetivos de la Sección evaluada, por cuanto, esa forma de organizarse en la jornada laboral (66% del tiempo en un horario de 60⁸ horas de trabajo), no aporta a la resolución de casos salidos, afectando su efectividad.

Al respecto, esta Auditoría no ubicó información para evidenciar lo manifestado por la Jefatura respecto a la distribución de horas, dada la falta de un control consolidado para identificar el tiempo invertido por recurso, tanto en actividades administrativas como sustantivas.

Si bien, el módulo de investigadores en el Expediente Criminal Único (ECU), tiene la opción de registrar en su bitácora la fecha y momentos en los cuales se llevan a cabo determinadas

⁸ Jornada de trabajo estimada por la Jefatura de Fraudes a partir de los registros de asistencia institucionales, ya sea manual y lector de huella.



actividades, la obligatoriedad de su uso fue a partir de enero 2020, razón por la cual, la información contenida en esa herramienta está desactualizada para el periodo en estudio.

Aunado a lo anterior, en los legajos de investigación policial constan esos documentos, no obstante, debido a la limitación legal citada en este informe, no fue posible revisarlas, dificultando determinar la distribución de horas utilizadas en las diferentes labores.

Conviene aclarar la existencia de un documento electrónico (hoja de cálculo) denominado “Control de Operatividad” del periodo 2017 a agosto del 2019, no obstante, al analizar su efectividad⁹ se observaron deficiencias¹⁰ en su diseño, pues no contiene espacios para registrar las horas invertidas en ese tipo de actividades, detallando cantidad de operativos, colaboraciones, allanamientos, detenciones, responsables de la actividad, entre otros rubros, limitando así la comprobación por parte de la Auditoría de lo dicho por la autoridad de la oficina bajo estudio.

Concerniente a la necesidad de administrar los tiempos del personal de investigación, esta Auditoría confirmó la existencia del Sistema denominado Gestor de Actividades Judiciales, desarrollado por la Oficina de Planes y Operaciones (OPO), el cual, está en producción y funcionando en oficinas no policiales.

No obstante, según criterio vertido en reunión del 05 de marzo del 2020 por la jefatura de la OPO, conviene implementar algunas mejoras a ese sistema para ser instalado en dispositivos móviles a efecto de ser utilizado in situ, estimando implementarlo en un periodo de 6 meses.

Por otro lado, mediante correo del 19 de septiembre del 2019 la Jefatura de la Sección evaluada, también expresó como dificultad para cumplir con los parámetros de productividad, lo concerniente a la modalidad delictiva, pues autorizó de manera verbal a cada línea de mando de unidad, la posibilidad de establecer a lo interno sus parámetros sobre la cantidad de informes mínimos a concluir mensualmente de manera individual, pues existen motivos por los cuales se dificulta la identificación de las partes imputadas y en otras por su complejidad es difícil resolver 4 informes mensuales.

Consultadas al respecto, quien representaba en aquel momento, a la Unidad de Anticorrupción contestó, aplicar los mismos estándares dispuestos mediante las circulares citadas, teniendo como métrica los 4 informes positivos al mes. Las otras no emitieron respuesta.

Según indagaciones, no se ubicó evidencia para demostrar la existencia de gestiones ante el Departamento de Investigaciones Criminales (DICRI), a fin de solicitar una actualización de las métricas de desempeño aplicadas a las Unidades de esta oficina, considerando la modalidad delictiva, lo cual, en opinión de esta Auditoría, es una de las razones por la cuales en los periodos estudiados no se alcanzaron las cuotas de trabajo. Al 23 de enero del año en curso, la Jefatura de Fraudes indicó estar recopilando datos para analizar de manera interna esa situación. De igual manera, en esa fecha, quien dirige la sección evaluada indicó no precisar si

⁹La “efectividad” de los controles considera dos aspectos básicos: a. El diseño: mide la suficiencia de un control para mitigar los riesgos relacionados con las actividades y procesos auditados. b. El cumplimiento por parte del personal responsable en la aplicación de los controles, lo cual guarda relación directa con el ambiente de control.

¹⁰Las deficiencias corresponden a errores en los controles (aunque no se hubiese precisado la materialidad de los eventos de riesgo) los cuales exponen al área a incidentes de riesgo.



antes de ella, otras jefaturas habían realizado acciones al respecto.

Sobre la modalidad delictiva, la Jefatura de la Sección de Fraudes y el funcionario de la OPO, en reunión del 11 de mayo del presente año, como parte de la comunicación de resultados, manifestaron ser esta una de las principales causas a considerar, por cuanto la dinámica del delito varía aceleradamente, sin ser posible establecer un procedimiento estándar para su investigación, además se requiere constantemente el estudio de nuevos tipos de fraude, siendo la ingeniería social el método más utilizado, requiriendo modificar las formas de trabajo en la investigaciones, citando como ejemplo la necesidad de visitar los Centros Penales para disminuir la cantidad de denuncias ingresadas por estafas originadas desde esos lugares.

Por otra parte, esta Auditoría tuvo a su alcance los documentos donde constan las justificaciones con las cuales las jefaturas de unidad razonan respecto a no conseguir los porcentajes de trabajo acordes con la cantidad establecida, citando vacaciones, trabajos complejos de investigación, incapacidades, colaboración en operativos, entre otros. También se determinaron casos sin justificar el bajo rendimiento, donde la Jefatura instó a las personas a mejorarlo.

Respecto a la conveniencia de actualizar las métricas, el jefe de la OPO manifestó la preocupación existente en la Dirección de la Policía Judicial por elaborar dicho ajuste, para lo cual, según documentación aportada el 17 de marzo del presente año, se está planeando un proyecto denominado "Ranking de resolución policial", el cual pretende ajustar las métricas de desempeño, valorando complejidad del caso, índice delictivo, cantidad de resoluciones, considerando además el trabajo individual y colectivo, diligencias de colaboración, trabajos operativos, allanamientos y demás actividades. No obstante, dada la etapa en la cual se encuentra esta propuesta, no se indicó fecha estimada de conclusión.

Sobre el origen del rezago, cabe citar la necesidad por parte de la oficina evaluada de disponer de información proveniente de otras instituciones para sustentar el contenido de sus informes, tales, como Grupos Financieros, secuestros de información bancaria, operadoras telefónicas y personas testigo, siendo esta, otra razón de incidencia, en la estadística de asuntos resueltos.

Conviene señalar la dificultad para esta Auditoría de identificar las actividades proclives a generar rezago por cuanto no existen controles orientados a mostrar los motivos de este aplazamiento, no logrando identificar cuáles obedecen a diligencias pendientes de respuesta por parte de entidades externas a la Oficina, limitándoles la gestión (rezago justificado) y cuales surgen de un desempeño inadecuado de la actividad investigativa (rezago injustificado).

Por otro lado, se determinó como generador de porcentajes de eficiencia no satisfactorios, el incremento de denuncias ingresadas, tal y como se muestra en el siguiente cuadro.



Cuadro N°6
Cantidad de casos ingresados, salidos y porcentaje de CI, por periodo
Sección de Fraudes del Organismo de Investigación Judicial
Del 01 de enero del 2017 al 31 de diciembre del 2019

Período	Casos Ingresados			Casos Salidos	% CI ^a
	Cantidad	Variación			
		Absoluta	Porcentual		
2017	5500	-	-	1626	29,56
2018	5629	129	2,35	1940	34,46
2019	6749	1120	19,90	1826	27,06
Promedio de eficacia de CI					30,36

Nota:^a Casos resueltos con indicios (CI)

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Sección de Fraudes y estadísticas de esa Oficina.

Los datos consignados en el cuadro N°6 contribuyen a determinar otra razón por la cual el porcentaje de eficiencia ha venido decreciendo, identificando un incremento de 1120 casos de denuncias ingresadas en el 2019 respecto al 2018, aspecto a considerar como causa de afectación en la tramitología de las investigaciones, pues a mayor número de casos ingresados, en esa misma proporción se incrementa la cantidad de denuncias asignadas y trabajos por realizar por parte de las personas investigadoras, lo cual se refleja como una disminución en la cantidad de casos resueltos del 2019 respecto al 2018.

Respecto al porcentaje de casos resueltos con indicios para el periodo evaluado, según análisis ejecutado por el funcionario de la OPO, es de un 27,9%, el cual es menor al obtenido por la Auditoría, cuyas diferencias estriban, según lo comentado en párrafos anteriores, en las fuentes de datos.

Respecto a la productividad mostrada en el cuadro N°1 y particularmente lo relacionado con la Unidad de Bancos, la cual fue superior a la esperada, obedeció según información aportada el 16 de marzo del año en curso por la jefatura de la Oficina estudiada, a varios factores, desde la modalidad delictiva (simples o complejos), apoyo de otros funcionarios, planes de trabajo en temas de rezago y traslados de recursos a otras oficinas, lo cual no fue posible evidenciar, dada la ausencia de control para registrar las actividades, además en razón de la confidencialidad de los datos (para identificar la complejidad).

Todas las causas anteriores incidieron en la productividad del periodo evaluado, además según documentación aportada por quien dirige la oficina de Fraudes, a partir del 02 de marzo del 2020, se incorpora una dirección funcional en todos los asuntos de investigación de Estafas con Tarjeta (Carding) e Ingeniería Social, por lo cual deberán desarrollar una revisión preliminar antes de emitir el informe para conocimiento del Ministerio Público, cuyas actividades, afectarán la cantidad de resolución, dados los plazos de espera y de ejecución de esas diligencias.



La situación de no estar cumpliendo con las métricas de desempeño, según lo analizado en este informe, genera los siguientes efectos:

1. Afectación al servicio de calidad en detrimento de las usuarias y usuarios del sistema judicial al no disponer de suficientes actividades de control para determinar el origen del bajo rendimiento de la oficina y su incidencia en la gestión, dificultándose identificar las acciones correctivas necesarias y oportunas para mejorar la efectividad.
2. Un distanciamiento a los principios de eficiencia y eficacia de las operaciones a garantizarse según el artículo N°8 de la Ley General de Control Interno.
3. Aumento del rezago, el cual forma parte de una investigación policial, contraviniendo el precepto institucional de una justicia pronta y cumplida, impactando el plazo total en los cuales se resuelven los procesos judiciales.

2.2 Necesidad de disponer de la totalidad del personal investigador interino desempeñándose en labores de investigación fuera de la oficina

Con el fin de identificar si quienes estando nombradas en forma interina como investigadoras en la Sección de Fraudes disponen de los procesos de formación para emprender labores de investigación¹¹, se procedió a identificar, con información facilitada por esa dependencia al 26 de junio del 2019, quienes estando nombradas como interinas, tenían concluida toda la capacitación (“Curso Básico de Investigación Policial” (CBIP), “manejo de armas” y “defensa personal”) o bien poseían a esa fecha al menos aprobado uno de los cursos antes citados, identificándose una cantidad de 26 recursos con la siguiente situación:

- Un 38% (10/26) de la población (10 casos) con la totalidad del adiestramiento óptimo para ejercer las labores de investigación.
- El 35% (9/26), estaban limitadas absolutamente para desempeñar esas actividades, pues este porcentaje carecía de toda la instrucción.
- El 27% (7/26), se encuentra con algunos cursos pendientes. De esa última proporción 5 estaban en proceso con el CBIP y 2 lo tenían pendiente.

Conviene señalar la necesidad de disponer de la formación mínima para ocuparse de labores sustantivas atinentes a su cargo, por esta razón fue necesario determinar la condición de las 11 personas¹² identificadas anteriormente por no disponer del CBIP.

En el siguiente cuadro, se muestra el tiempo transcurrido desde su primer nombramiento en puestos de investigación hasta el 18 de febrero del 2020, fecha en la cual se comprobó no haberse recibido el aprendizaje del CBIP.

¹¹ Corresponden a toda la labor policial, a saber, trabajo de campo, participación en operativos, secuestro de información, participar en calidad de testigo cuando la Autoridad Judicial lo solicite, detención de personas, entre otras.

¹² Esta cantidad se conforma de los 9 recursos sin recibir la totalidad de la instrucción juntamente con las otras 2 que tenían pendiente el CBIP.



Cuadro N°7
Sección de Fraudes del Organismo de Investigación Judicial
Días transcurridos desde el primer nombramiento en puesto de investigación, hasta la
fecha corte del análisis realizado, por persona
Del 01 de enero del 2018 al 18 de febrero del 2020

Persona Investigadora	Fecha		Tiempo Transcurrido	
	Primer nombramiento	Corte	Días	Meses
11	6/8/2018	18/2/2020	561	18,70
3	21/9/2018	18/2/2020	515	17,17
4	8/10/2018	18/2/2020	498	16,60
2	21/1/2019	18/2/2020	393	13,10
6	4/2/2019	18/2/2020	379	12,63
1	4/2/2019	18/2/2020	379	12,63
5	4/2/2019	18/2/2020	379	12,63
8	4/2/2019	18/2/2020	379	12,63
9	5/2/2019	18/2/2020	378	12,60
10	15/2/2019	18/2/2020	368	12,27
7	5/2/2019	19/10/2019	256	8,53

Fuente: Elaboración propia con información aportada por la Sección de Fraudes.

Con la información del cuadro N°7 se expresa el tiempo transcurrido de los 11 casos sin haber recibido el CBIP, el cual en promedio es de 13,59 meses. Aunado a lo anterior, de esa cantidad, el 55% (6/11), no posee el aprendizaje formal en el “manejo de armas” y “defensa personal” a efecto de desempeñar labores sustantivas in situ, los cuales han permanecido en promedio 12,71 meses en esta condición, un lapso amplio a criterio de esta Auditoría.

Respecto a la preparación mínima y obligatoria para ocupar el puesto de investigación y realizar labores atinentes a su cargo, el Consejo Superior en Sesión N° 01-17 del 10 de enero del 2017, artículo XLIX, entre otros aspectos dispuso:

“... en adelante se establecen como requisitos mínimos para poder realizar labores de investigación fuera de la oficina: la aprobación del Curso de Armas y el de Defensa Personal Policial Básica de manera simultánea. Lo anterior, con el afán de no exponer la integridad física de las personas investigadoras y de terceros”.

Adicionalmente, el comunicado N° 04-2017 del 09 de febrero del 2017 emitido por la Administración del Organismo de Investigación Judicial, indica:

*"Como es de su conocimiento todo investigador de nuevo ingreso que opta por la plaza de investigador 1, **debe contar a la brevedad posible** con el curso básico de investigación policial, no obstante debido a que la impartición de este curso se encuentra suspendida, la*



Dirección General acordó que para que un investigador de este tipo pueda salir a realizar labores de campo, debe **obligatoriamente** al menos haber aprobado el curso de uso y manejo de pistola 9 mm (120 horas) y el curso de defensa personal que incluye las materias de esposamiento y técnicas de arresto, de lo contrario es imposible, por un asunto de responsabilidad permitir que los funcionarios realicen trabajo de campo". (subrayado y negrita es nuestro).

En lo concerniente a la preparación para el "Curso Básico de Investigación Policial", la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial, emitió el 26 de junio del 2017 la Circular N°26-2017, la cual dice:

"Toda jefatura del O.I.J. debe remitir a la Administración del OIJ, cada seis meses, un listado con el nombre de las personas que se encuentran pendientes de cursar el Programa de Formación Inicial de Investigación, en cualquiera de sus subprogramas, y que han concluido de manera satisfactoria el proceso de Reclutamiento y Selección del Personal del OIJ. Esto, con el fin de disponer de un listado actualizado e integrado a nivel nacional de personas pendientes de llevar esta formación y remitir a la Unidad de Capacitación del OIJ la solicitud para la correspondiente planificación de los cursos".

Lo anterior, en consonancia con el ítem 2.4 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, referente al deber de la Administración de capacitar al recurso humano con miras a su actualización para el logro de los objetivos institucionales.

Al respecto, el 05 de septiembre del 2019 se consultó a la Jefatura de Fraudes, referirse sobre acciones ejecutadas, ya sea por ella o por otras autoridades de mando anteriores a su nombramiento, para comunicar la ausencia de esos cursos en personal de su equipo de trabajo.

Mediante ese mismo medio de comunicación suscrito el 09 de ese mes, se obtuvo como respuesta no disponer de registros documentales previos a su gestión tendientes a conocer de ese tipo de actividades, desconociendo si las jefaturas anteriores hicieron alguna gestión en ese sentido, posteriormente, el 30 de abril del 2020 suministró documentación concerniente a gestión para comunicar sobre la capacitación pendiente para el curso básico de investigación judicial, enviada el 08 de febrero del 2019 a la Unidad Administrativa del Organismo de Investigación Judicial. Al analizar esa información, se localizaron casos de los tratados en este aparte del informe.

En relación con la causa por las cual existen recursos laborando interinamente en la Sección auditada sin haber recibido la instrucción mínima para sus labores de investigación, se identificó la disminución en la cantidad de aspirantes para cursar el adiestramiento en defensa personal y manejo de armas, tal como se comenta en seguida:

Del análisis de los informes de labores de la Unidad de Capacitación del Organismo de Investigación Judicial para los periodos 2017, 2018 y 2019 (OIJ N° UC-OIJ-2017 del 15 de enero del 2018, UC-OIJ-2018 del 10 de enero del 2019 y UC-OIJ-2019 del 9 de enero del 2020), se confirmó haber brindado cursos del Programa de Formación Básica en Investigación Criminal, Prácticas y actualización de Pistola, así como Defensa Personal, tal como se muestra a continuación:



Cuadro N°8
Unidad de Capacitación del OIJ
Cantidad de personas capacitadas por tipo de curso
Del 01 de enero del 2017 al 31 de diciembre del 2019

Curso	2017	2018	2019	Total
PFBIC	85	75	91	251
Prácticas y actualización de Pistola	101	106	39	246
Defensa Personal Policial	75	NI ¹	13	88

¹NI: No indica, por cuanto la cantidad de participantes para el periodo 2018 en el Curso básico de defensa, según el documento UC-OIJ-2018, fueron incluidas en el rubro de Prácticas y actualización de Pistola.

Fuente: Elaboración propia con información aportada por la UCOIJ.

La información del cuadro anterior revela el aumento en capacitación sobre el PFBIC, sin embargo, en un sentido antagónico, se observó la disminución en el adiestramiento de manejo de armas y defensa personal, aspecto originado por haberlo dispuesto la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial.

Sobre ese particular, según correo electrónico del 04 de octubre del 2019, emitido por la Unidad de Capacitación del OIJ, la cantidad de participantes en el adiestramiento en manejo de armas se redujo a 20, por solicitud de la Dirección justificada en el rediseño aplicado por especialistas del Servicio Especial de Respuesta Táctica y esa misma Unidad.

Respecto a la materia de "defensa personal policial", quien preside la policía judicial, estimó conveniente impartir esta capacitación no solo para la población de investigadoras e investigadores, sino también a trabajadores y trabajadoras de la Sección Cárceles, así como a funcionarias y funcionarios con curso de armas aprobado, pretendiendo maximizar la lista de aspirantes y disponer de una mayor cantidad de gente capacitada a fin de desempeñar sus labores sustantivas.

Si bien la solicitud de la Dirección del Organismo de Investigación Policial potencialmente podría derivar en fortalecer el diseño de los procesos de capacitación básica, también condujo a excluir a una cantidad de participantes en este tema, tal y como se citó en el correo electrónico del 20 de diciembre del 2019, suscrito por la Unidad Administrativa de esa policía judicial, entre las cuales figuran el recurso de la Sección examinada, las cuales fueron comunicadas a la Unidad de Capacitación para lo correspondiente.

Sobre el particular, la jefatura de esa Unidad expresó en la audiencia de este informe en borrador, como principales causas tendientes a incidir en la cantidad de personas a ser instruidas en manejo de armas y defensa personal, lo concerniente a limitación de recursos humanos, disponibilidad de instalaciones, facilitadores y equipos para brindar estas capacitaciones; aspectos ya citados en el informe de auditoría N° 1533-67-SAEE-2018 del 19 de diciembre 2018.

Además, aclaró sobre el criterio aplicado por la Oficina de Planes y Operaciones para la selección de las personas a capacitar, el cual está basado en la necesidad particular de cada



oficina y no de acuerdo con la fecha de ingreso de las personas investigadoras a la institución.

El efecto generado por asignar personal investigativo ausente del proceso de formación mínimo y por consiguiente limitado técnicamente para ejercer funciones sustantivas atinentes a su cargo, crea para la institución una cantidad de recursos empleados en forma diferente a la naturaleza de su puesto, por lo cual las funcionarias y funcionarios carentes del proceso de formación en el manejo de armas y defensa personal, contribuyen con su trabajo desde la oficina, con consultas telefónicas a intervinientes de la denuncia, notas de incompetencias, oficios de traslado de denuncia a las Fiscalías y otras funciones administrativas, no así en las sustantivas de investigación.

Si bien, esto conlleva a erogaciones en la planilla institucional con resultados reducidos en la efectividad de la tramitología de las denuncias, por no salir a trabajo de campo, del análisis realizado durante la evaluación se determinó el reconocimiento de una estructura salarial a éstas personas (citadas en el cuadro N°7) acorde con los rubros y requisitos del puesto, incluyendo en su estipendio el salario base, anuales, bono de exclusividad policial, índice de competitividad salarial y riesgo en el ejercicio de la función judicial.

Según la documentación examinada, cuatro personas (del cuadro N°7) recibieron en su sueldo lo concerniente a disponibilidad, riesgo policial y variación de Jornada, hasta haber aprobado el curso de armas y defensa personal, tal como lo exigen los requisitos.

Al utilizar recurso humano en funciones ejecutadas desde el escritorio y no fuera de la oficina, se crea una estructura organizativa no paralela con la necesidad institucional, la cual es de mantener plazas acordes con las políticas y la dinámica de las circunstancias del Poder Judicial para ofrecer una justicia pronta y cumplida, sin denegación.

3 CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO

De la evaluación realizada en la Sección de Fraudes del Organismo de Investigación, se concluyó para el periodo en estudio, un desmejoramiento en su eficiencia respecto a las métricas vigentes, denotándose un aumento significativo de asuntos pendientes por resolver cada año, para los cuales, dada la ausencia de controles orientados a monitorear de forma pertinente su gestión policial, no fue posible identificar si corresponden a rezago justificado o injustificado, a fin de opinar sobre su eficacia.

Por su parte, respecto a los tiempos de respuesta desde el ingreso de la denuncia hasta la entrega del informe a la oficina destinataria, no se muestran variaciones significativas durante el periodo examinado, con excepción de la fase administrativa, la cual reveló una celeridad en la tramitología.

4 RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO

A la Jefatura del Departamento de Investigaciones Criminales

4.1 Solicitar a la jefatura de la Sección de Fraudes un plan de acción con objetivos, metas y



soluciones para concluir el rezago injustificado de años anteriores, con el propósito de implementar acciones para atender las causas pendientes. (Resultado 2.1.3.)

Plazo de implementación: Inmediato

4.2 Dar seguimiento a la estrategia presentada por la Sección de Fraudes, según recomendación 4.1 de este informe, concerniente a finalizar lo pendiente de años anteriores, a fin de disminuir el rezago injustificado y con ello mejorar la efectividad en la resolución de las denuncias presentadas por las partes intervinientes. (Resultado 2.1.3)

Plazo de implementación: Inmediato

A la Jefatura de la Sección de Fraudes

4.3 Establecer, mientras se implementa una herramienta informática especializada, controles de productividad y de gestión acordes con la cantidad de horas efectivas dedicadas a los operativos policiales y actividades administrativas, los cuales permitan determinar el rendimiento en un determinado periodo y comparar los resultados de la gestión con el esperado, para corregir las desviaciones si las hubiera. (resultados 2.1).

Plazo de implementación: 3 meses

4.4 Establecer controles para dar seguimiento a los reportes de capacitación para quienes ocupan el puesto de investigación. La aplicación de esta recomendación permitirá monitorear las acciones y documentar esta labor. (resultado 2.2)

Plazo de Implementación: Inmediato

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

4.5 Actualizar las métricas de desempeño para las Unidades de la Sección de Fraudes, remitiendo sus resultados a la Dirección General de la Policía Judicial para su aprobación. El propósito de esta recomendación es disponer de parámetros de efectividad acordes con la tipología de los delitos atendidos en esa oficina. (resultado 2.1)

Plazo de implementación: 6 meses.

4.6 Desarrollar una mejora al Sistema de Expediente Criminal Único (ECU), a efecto de disponer de un control para registrar las causas del rezago, con el fin de disponer de información para la toma de decisiones.

Plazo de implementación: 3 meses



A la Jefatura de la Unidad de Capacitación del Organismo de Investigación Judicial

4.7 Analizar y posteriormente comunicar por escrito al Director del Organismo de Investigación Judicial, sobre los resultados de haber variado las convocatorias para los cursos de manejo de armas y defensa personal, con el fin de conocer si la decisión se alinea a la directriz de disponer a la brevedad posible de recurso humano capacitado para realizar labores sustantivas de investigación, o en su defecto tomar decisiones pertinentes. (resultado 2.2)

Plazo de implementación: 3 meses.