

San José, 10 de septiembre del 2010
Informe N° 037-OPO/UAO-2010

Visión

Ser reconocidos como un Organismo Judicial de Investigación criminal, técnico, científico, objetivo e independiente, respetuoso del ordenamiento jurídico, con capacidad de respuesta tecnológica y operacional ante las modalidades delictivas, que contribuye con el desarrollo y mantenimiento de la seguridad, igualdad y paz de Costa Rica.

Misión

Ser un organismo auxiliar, asesor y de consulta de los Tribunales de Justicia y del Ministerio Público de Costa Rica en la investigación, descubrimiento y verificación científica de los delitos y de sus presuntos responsables contando para ello con recurso humano calificado, con vocación de servicio, efectivo e imparcial.

Valores

Mística,
Disciplina,
Objetividad,
Lealtad,
Efectividad,
Honestidad,
Excelencia.

Licenciado

Jorge Rojas Vargas, Director General
Organismo de Investigación Judicial
Poder Judicial

Estimado licenciado

Reciba un cordial saludo de la Comisión de Implantación ECU, a su vez le comentamos que a raíz de la mediación realizada por nuestra parte en la Oficina de Recepción de Denuncias (ORD) con el fin de fortalecer la atención y servicio público, capacitar al personal de esa oficina para contar con usuarios calificados, así como reemplazar el equipo de computo existente por nuevos (esto momentáneamente mientras ingresan los gestados por la administración para esa oficina), que cuentan con mayor capacidad de memoria, creación de programas para poder establecer los tiempos de duración en la atención del usuario y el seguimiento de las actividades diarias entre otros, avocados al desarrollo de esas actividades surgió la inquietud de pormenorizar los procesos relacionados al abordaje y tratamiento brindado en la atención del adulto mayor en nuestra Organización, situación que generó el presente estudio.

Antecedente

Del resultado de la evaluación efectuada en la Oficina de Recepción de Denuncias respecto de la parte operativa, administrativa y del uso del sistema informático ECU-Denuncias que en su momento fue puesto en conocimiento a la Dirección General, Jefatura de Oficina de Denuncias y Secretario General, mediante informe número 032-OPO/UAO-10 elaborado por la Comisión de Implantación ECU, del cual se acogieron las recomendaciones vertidas en procura de mejorar la calidad de atención y servicio público.

De lo anterior, una vez logrado una serie de aspectos los cuales referimos en esa oportunidad, además de brindar sugerencias in situ a la Jefatura con el fin de optimizar el recurso humano, así como hacerle entrega de material de apoyo como de panfletos ilustrativos de guía al usuario para corregir posibles errores, estando en ese ínterin de seguimiento la semana pasada (2-9-10), en una explicación brindada a su persona en la ORD, de cómo se estaban desarrollando las actividades para el fortalecimiento de esa oficina, surgió la inquietud de conocer el proceso integral de la atención al adulto mayor y de la comprobación de esa gestión desde la llegada a formular la denuncia hasta el abordaje en la Sección correspondiente, por ende se solicitó a la Comisión efectuar un estudio acerca de ello

Ahondando en detalles doña Julieta Chin; Jefa de la ORD, nos indicó que por parte de ellos se maneja la tendencia de prioridad de servicio al adulto mayor, teniendo cubículos y asientos de espera “marcados como preferenciales” y su atención es inmediata, además una vez finalizada la formulación de la denuncia el personal de ORD, trasladaba al adulto mayor a la oficina del DIC correspondiente para su abordaje. Agregó por último que en la ORD existen rótulos aéreos alusivos al tema haciendo indicación de los cubículos de prioridad para esa población.

Metodología

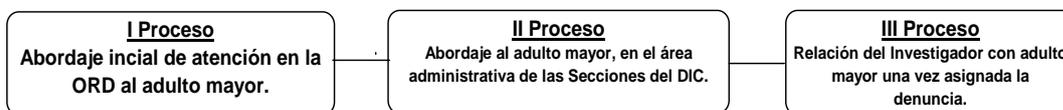
Para desarrollar dicha actividad por parte de la Comisión ECU, se aplicó el procedimiento de “círculos de calidad¹” y se planteó la necesidad de realizar ciertas entrevistas al personal que toma denuncias en la ORD así como del área administrativa en algunas oficinas del DIC, relativo al proceso de atención al adulto mayor y tomar otras referencias de consulta para corroboración, como es el analizar legajos policiales en las oficinas visitadas para examinar en las bitácoras el abordaje al usuario mayor por parte del investigador.

¹ Según Ing. Ind. Mauricio Rojas Quesada (Investigador de Delegación de Heredia), es la reunión de un grupo de personas (Comisión) con la intención de identificar, analizar, recomendar soluciones y ayudar a la implementación de las mismas.

Así las cosas se creyó pertinente estudiar tres procesos detectados en la atención al adulto mayor por el paso en las distintas oficinas, los cuales consisten en: a).- Abordaje y formulación de la denuncia en la ORD, b.-) Finalizado dicho proceso; cómo se retoma en la inmediatez por parte del personal administrativo y mandos medios de las oficinas del DIC en ese tópico y c).- Interrelación del investigador una vez asignada la denuncia con dicho grupo etario, en este apartado se revisará mediante una “muestra piloto” algunos legajos de investigación policial con el fin de verificar una “gestión de la que no se tiene conocimiento creando un criterio general”, de esta manera se confirmará tiempos y tipo de atención dedicada al adulto mayor. Ese impacto se medirá en cada una de las oficinas que abordadas por la Comisión ECU, a saber las Secciones de: Asaltos, División Vehicular, SIORI, Delitos Varios, Robos de Vehículo, Robos y Hurtos, Asaltos y Fraudes. Otro detalle considerado en cuanto a la selección de las secciones, obedeció al juicio de expertos, donde se aplicó que; para este estudio no todas son aptas y lo que se requería es de aquellas oficinas donde “es más frecuente que la víctima sea de esa condición”, mostrando así una idea de las características que muestra ese universo, siendo su sentido orientador para la toma de decisiones.

Además otra temática a confirmar es si cada expediente policial cuenta con la carátula color terracota que identifica a dicha población, al tenor de lo establecido en la circular número 61-08 del Consejo Superior y las disposiciones emitidas por la Dirección General en ese sentido.

Esquema de procesos examinados.



Desarrollo

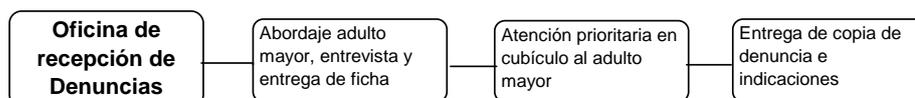
A.- Primer proceso: “Abordaje en la ORD al adulto mayor”.

Como primer paso y siguiendo el orden de los procesos aludidos, se entrevistaron a algunos funcionarios de la ORD, quienes en términos generales nos refirieron acerca del servicio y atención al adulto mayor de la siguiente manera:

Cuando se presenta una persona a la recepción con la condición de adulto mayor la aborda quien esté en ese momento y de inmediato se entrevista, luego se le entrega una ficha especial diferente a las utilizadas ordinariamente por otros usuarios del servicio que inclusive en sus bordes cuenta con el color terracota. Una vez verificado que están ante la presencia de un adulto mayor se pasa al cubículo de atención a esta población o sino al digitador que esté desocupado y si están ocupados todos los cubículos se le hace la indicación para que se sienta en las butacas preferenciales, las cuales están debidamente identificadas y una vez desocupado cualesquier funcionario es pasada la persona para que formalice su gestión.

Finalizada la interposición de la denuncia le hacen entrega de una copia documental y le indican cual oficina llevará su caso, detallándole entre otros a que números telefónicos puede llamar para consultar de su asunto o bien a que investigador le asignaron. Por otro lado se desprende de las entrevistas en la ORD; que si el adulto mayor desea aportar algún otro dato o evidencia de interés, se les hace ver donde se ubica la oficina para que se dirija a ese lugar y efectúe dicha gestión. Hacemos mención de lo citado en ese sentido por doña Julieta el día que se trató este asunto, estando presente su persona “y es de que; a cada adulto mayor una vez finalizado su trámite en la ORD, es trasladado a la oficina del DIC que correspondiere para su atención inmediata”.

Según lo referido anteriormente se hace un esquema de los sub-procesos utilizados en la ORD acerca del abordaje del adulto mayor.



Es importante hacer alusión de que el “personal emergente” que colabora en la ORD, no tiene conocimiento que deban llevar al adulto mayor a la oficina del DIC que investigará esos asuntos, así mismo el personal “antiguo” dice que “desconocen si esa acción está definida en la ORD ya que no se hace”.

Por otro lado el Lic. José María Monge Fallas, Jefe de Servicio, en cuanto al tema en estudio manifestó que en horas, días no hábiles o feriados; respecto de la atención por parte de SITE o de la Jefatura de Servicio al adulto mayor luego de que haya formulado

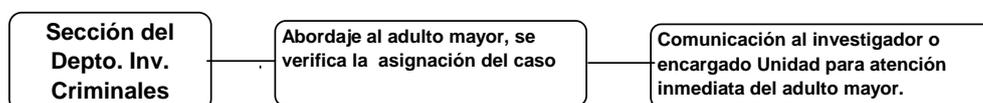
alguna denuncia, no se da por cuanto no les ponen en conocimiento de parte de ORD de que se apersonó un ciudadano de esa condición.

B.- Segundo proceso: “Abordaje del adulto mayor por parte del personal administrativo del DIC”.

Continuando con el esquema supra citado; en el segundo aparte se procedió a verificar los subprocesos que se llevan en torno a la atención al adulto mayor en el área administrativa de las oficinas de DIC y para ello se visitaron las Secciones de Fraudes, Robo de Vehículos, Contra la Vida, Delitos Varios, Asaltos, obteniendo el siguiente resultado.

Cita el personal administrativo entrevistado que el adulto mayor siempre llega sólo a esos despachos (esto desde la oficina de denuncias a ellos) salvo que lo acompañe un familiar. Aquí se hace una aclaración en cuanto a lo dicho por colaboradores de la Sección de Delitos Contra la Vida y Familia; en cuanto a que en “ocasiones” al adulto mayor lo acompaña un funcionario de la ORD luego de formular su denuncia, y el paso que siguen en la Sección “es el abordaje inmediato”, primero se consulta el sistema informático para verificar si el caso está asignado o no, si está asignado; ubican al investigador para su atención o sino de igual manera lo comunican al Encargado de Unidad quien lo aborda en el acto.

Se desprende de la información del personal administrativo de las Secciones del DIC, que sólo realizan dos movimientos cuando se presenta un adulto mayor a sus oficinas como se señala en el esquema siguiente.



C.- Tercer proceso: “Relación de investigador una vez asignada una denuncia cuya víctima es un adulto mayor”.

Para la comprobación del tercer proceso, el cual es conocer el tratamiento de las denuncias que llevan los investigadores en los cuales la víctima es un adulto mayor y siguiendo el método para ello; se efectuó un sondeo solicitando a cada oficina abordada

tres legajos de investigación policial con el fin de valorar el subproceso de atención a ese grupo etario.

Antes de procesar la información recolectada en las oficinas de investigación supra, hacemos un breve comentario de cómo se toma el asunto del adulto mayor en la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios (SIORI) describiéndose que cuando llega una persona de dicha condición generalmente es para solicitar una inspección ocular en su casa, vehículo etc, para lo cual en algunos momentos se hace difícil asumir esa actividad en la inmediatez, por cuanto según el orden de entrega de copias de denuncias por parte de ORD así van distribuyendo cada una de ellas y muchas veces depende del sector o si las unidades están atendiendo otros asuntos específicos. Pero que de toda suerte se trata de agilizar y darle prioridad a la gestión de esa de población.

A continuación cuadro de resultado del análisis de la información recolectada de los expedientes policiales donde se tomaron algunas variables como; número único, fecha de la denuncia, fecha de ingreso a la Sección, fecha de asignación, de aquí se establece tiempos de interés a saber; la diferencia entre la fecha de denuncia, ingreso a la Sección, asignación al investigador y primer contacto de éste con la víctima adulto mayor.

Cuadro 1
Datos generales de la información recolectada de los legajos policiales.

Nº Único	Fecha denuncia	fecha ingreso a seccion	Fecha asignación	Días entre fecha denuncia y asignacion	1ª contacto con denunciante	Días entre asignación y contacto con ofendido	Reasignada
10-010302-0042-PE	01/06/2010	-	06/07/2010	35	23/07/2010	17	20/07/2010
09-012958-0175-PE	-	05/01/2010	07/01/2010	-	07/02/2010	1	-
09-000557-0283-PE	-	21/01/2010	26/01/2010	-	28/01/2010	2	-
10-016222-0042-PE	28/08/2010	-	31/08/2010	3	01/09/2010	1	-
10-012582-0042-PE	06/07/2010	-	07/07/2010	1	27/07/2010	20	-
10-015394-0042-PE	16/08/2010	-	17/08/2010	1	18/08/2010	1	-
10-012953-0042-PE	12/07/2010	-	13/07/2010	1	23/07/2010	10	-
10-016073-0042-PE	26/08/2010	-	26/08/2010	0	-	-	-
10-015092-0042-PE	12/08/2010	-	16/08/2010	4	19/08/2010	3	-
09-014348-0042-PE	20/07/2009	-	27/07/2010	1	03/08/2009	6	-
10-014561-0042-PE	04/08/2010	-	13/08/2010	9	26/08/2010	13	-
09-022234-0042-PE	05/11/2009	-	06/11/2009	1	05/11/2009	-1	-
10-003061-0042-PE	16/02/2010	-	18/02/2010	2	18/02/2010	0	-
10-016540-0042-PE	01/09/2010	-	01/09/2010	0	al 3-9-10 no hay diligencias	-	-
10-016423-0042-PE	31/08/2010	-	01/09/2010	1	al 3-9-10 no hay diligencias	-	-
10-015444-0042-PE	17/08/2010	-	17/08/2010	0	01/09/2010	15	-
09-014289-0042-PE	19/07/2009	-	28/01/2010	193	Trabajo por objetivo	-	29/01/2010
10-004569-0042-PE	09/03/2010	22/04/2010	10/03/2010	1	Ofendido fuera del país	-	-

De la información anterior (dieciocho muestras pilotos) se desprende detalles interesantes, por lo cual se analizará siguiendo la misma metodología o sea el **tiempo desde que fue interpuesta la denuncia hasta que fue asignada**, pero antes de ello se debe aclarar que en cuanto a las variables mencionadas y con respecto del caso número único **09-014289-0042-PE**, (se observa una diferencia de 193 días desde la formulación de la denuncia hasta la asignación) por robo de vehículo; obedece a que en dicho legajo policial se trabajó con varias denuncias a un grupo determinado de sospechosos. En relación a la denuncia **10-010302-0042-PE**, por el delito de agresión con arma correspondiente a la Sección de Delitos Varios, de esta llegó una solicitud de investigación por parte del Fiscal Jorge Michell Guillés en fecha 06-07-10, por ello se nota que de la fecha de la denuncia a la asignación trascurren 35 días y es que precisamente primero estuvo en el ámbito de la Fiscalía. Estos dos casos se podrían considerar de excepción por su connotación, correspondiendo a un 11.11% del total. El otro asunto corresponde al número único **10-014651-0042-PE**, visto en la Sección de Fraudes, donde se observa una diferencia de 9 días desde su interposición y la asignación en el cual no consta anotación ni registro en el expediente de esa situación, lo cual correspondiente a un 5.5% del total del grupo estudiado. **El grupo sobrante (dieciséis) sobrelleva un lapso de 1 a 4 días desde la formulación de la denuncia hasta la asignación** lo que podría considerarse moderado (un 83.33% los registros estudiados).

Continuando con el análisis en cuanto al segundo proceso desde la **asignación al investigador y el primer contacto con la víctima** en este tanto para ser práctico fue utilizado franjas coloreadas (ver cuadro 1) para hacer distinciones de situaciones que son de interés conocer extrayendo el siguiente resultado:

El color amarillo, represente tres casos de la Sección de Robos y Hurtos los cuales a nuestra llegada habían sido asignadas, pero al ser revisadas no se observó ninguna diligencia de atención. En cuanto al **color verde** representa un caso especial de acumulación de casos trabajos por objetivo en la Sección de Robo de Vehículo. **El color terracota**, representa a un ofendido que no se localizó por estar fuera del país.

Ahora bien **el cuadro siguiente** referencia la cantidad de días que transcurrió desde la asignación del caso al investigador y hacer contacto con el ofendido, nótese que es muy variable la inconsistencia en ello, aspecto que llama la atención sobre la celeridad

que debe procurarse en la atención de estos casos. Debe aclararse para los efectos de sumatoria que los días son continuos (naturales).

Cuadro 2
Datos específicos (contacto investigador con ofendido)

Nº Único	Sección	Asignada	1ª contacto con denunciante	Días entre asignación y contacto con ofendido
10-010302-0042-PE	Contra la vida y Familia	06/07/2010	23/07/2010	17
09-012958-0175-PE	Contra la vida y Familia	07/01/2010	07/01/2010	1
09-000557-0283-PE	Contra la vida y Familia	26/01/2010	28/01/2010	2
10-016222-0042-PE	Robo Vehículos	31/08/2010	01/09/2010	1
10-012582-0042-PE	Robo Vehículos	07/07/2010	27/07/2010	20
10-015394-0042-PE	Asaltos	17/08/2010	18/08/2010	1
10-012953-0042-PE	Asaltos	13/07/2010	23/07/2010	10
10-016073-0042-PE	Asaltos	23/08/2010	Sin datos al 1-9-10	8
10-015092-0042-PE	Fraudes	16/08/2010	19/08/2010	3
09-014348-0042-PE	Fraudes	21/07/2009	03/08/2009	13
10-014561-0042-PE	Fraudes	13/08/2010	26/08/2010	13
09-022234-0042-PE	Delitos Varios	06/11/2009	05/11/2009	-1
10-003061-0042-PE	Delitos Varios	18/02/2010	18/02/2010	0

Así las cosas observamos en el cuadro anterior que de los trece (13) registros analizados seis (6) de ellos oscilan entre 8 y 17 días para la atención o primer contacto del investigador con el denunciante (46.13%), otro tanto igual seis (6) casos (46.13%), cuya atención fluctúa entre 1 y 3 días, solamente en una (1) denuncia (7.7%) se aprecia que fue atendida en la inmediatez.

Conclusiones

- a.- Se desprende de la información recolectada (tanto en la ORD como del área administrativa de investigación del DIC) que la población adulta mayor no es asistida luego de la formulación de la denuncia; en el sentido de ser acompañados por parte de funcionarios de la ORD a la oficina que atenderá su caso.
- b.- No existe mecanismo de control para verificar en que casos la ORD, a efectuado algún traslado del adulto mayor a alguna otra oficina del DIC, para conocer ese seguimiento.

c.- En la ORD, el adulto mayor mientras es entrevistado (abordaje inicial) deben hacerlo de pie dado que no hay una silla para que ellos hagan descansadamente su exposición del caso.

d.- En las oficinas visitadas no se observó afiches, rótulos etc, relacionado al tema del abordaje a la persona adulta mayor, como puede extraerse del acuerdo 61-08 del Consejo Superior.

e.- Según se hace ver los funcionarios de ORD no han recibido capacitación acerca del tratamiento del adulto mayor.

f.- Por alguna razón que desconocemos, los tres legajos analizados de la Sección de Robos y Hurtos, no tenían la carátula color terracota que distingue los asuntos del adulto mayor, sino más bien la ordinaria (amarilla) para todos los legajos policiales.

g.- Se observa que la atención a los adultos mayores luego de ser recibida la denuncia por parte del investigador no es lo expedita que se requiere.

Recomendaciones

a.- Para una atención integral y cuando fuera necesario (esto por cuanto hay adultos que llegan con otros familiares lo que facilita el traslado), en la medida de lo posible el conserje de ORD efectuará la gestión de traslado del adulto mayor a la oficina que corresponda o bien en su defecto deberá de coordinarse con la Sección que investigará el caso para que se presten a abordar al adulto mayor que está en la ORD. Otra podría ser que se designe a una persona de la ORD, para atender estas situaciones específicas.

b.- Con el fin de verificar la gestión de traslado del adulto mayor a cualquier Sección del DIC, se podrá utilizar la hoja de control de atención (ya se diseñó tiquete físico así como la plantilla electrónica) donde se puede habilitar un espacio para que sea sellado una vez hecha la acción; lo que permitirá registrarse luego en la plantilla electrónica.

c.- Habilitar un asiento para mayor comodidad del adulto mayor en la recepción para que a la hora de ser entrevistados tengan la mayor tranquilidad de exposición de sus asuntos.

d.- Gestionar ante la oficina correspondiente (Departamento de prensa y comunicación) para que en las oficinas de atención de público del DIC, tenga visible la publicidad acerca de la atención al adulto mayor.

e.- Coordinar (Escuela Judicial o Departamento de Personal) por quién corresponda la capacitación relacionado al abordaje del adulto mayor

f.- En cuanto a la falta de carátula que identifique que la víctima es un adulto mayor en la oficina de Robos y Hurtos se le hizo ver al Jefe Eddy Roa sobre la situación para que tomara las previsiones del caso.

g.- Recordarles a las Jefaturas su obligación de velar porque las disposiciones institucionales en cuanto a la atención al adulto mayor sean acatadas a cabalidad por sus colaboradores.

No sin antes citar que en dicho trabajo participaron los miembros de la Comisión ECU, Rodolfo Arce Hernández, Eduardo Mora López Mauricio Morales Salazar, Oscar Blanco Villalobos y el suscrito.

Sin otro particular, estando a sus órdenes,

Atentamente,

Lic. Sergio Guillén Caravaca
Encargado Comisión ECU