



***Corte Suprema de Justicia
Secretaría General***

San José, 04 de julio de 2023

N° 5953-2023

**Al contestar refiérase a este # de oficio
secrecorte@poder-judicial.go.cr**

Señor

**MSc. Randall Zúñiga López, Director General interino
Dirección General del Organismo de Investigación Judicial**

Estimado señor:

Para su estimable conocimiento y fines consiguientes, le transcribo el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión N° 54-2023 celebrada el **29 de junio del 2023**, que literalmente dice:

“ARTÍCULO LX

Documento N° 6528-2023

En oficio número 315-CI-2023 del 21 de junio 2023, el licenciado Juan Carlos Brenes Azofeifa y la licenciada July Brenes Corella, por su orden, Jefatura interina de la Oficina de Control Interno y Profesional en Control Interno, remitieron el siguiente informe:

“En conformidad con el artículo 17 de la Ley General de Control Interno, inciso “b”, donde se establece para los entes y órganos sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República, la obligación de realizar un proceso periódico de autoevaluación que conduzca al perfeccionamiento del Sistema de Control Interno (SCI); seguidamente, se presenta el informe de seguimiento al Proceso de Autoevaluación Institucional (PAI) desarrollado por las dependencias del **Organismo de Investigación Judicial** para el 2023.

El Proceso de autoevaluación Institucional, entre otros aspectos, procura detectar oportunamente eventuales desvíos que alejen a la Institución del cumplimiento de sus objetivos; al tiempo que requiere que se formulen acciones correctivas pertinentes o en su defecto se formulen las propuestas que permitan el crecimiento y la mejora continua.

A continuación, el resumen del análisis realizado.

**Informe Final
Proceso Autoevaluación Institucional 2023
Organismo de Investigación Judicial - Poder Judicial**



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

I. INTRODUCCIÓN.

El artículo 7 de la Ley General de Control Interno (LGCI), establece la obligación de las instituciones públicas de contar con un SCI, mismo que deberá ser aplicable, completo, razonable, integrado y congruente con las competencias y atribuciones institucionales, además, deberá proporcionar seguridad en el cumplimiento de sus atribuciones y competencias, y ser conforme con la normativa.

El PAI, tiene como fundamento legal en el inciso “b” del artículo 17 de la LGCI, el cual señala:

“Que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable. Asimismo, que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos”.

Esta herramienta administrativa permite que en la Institución se desarrollen espacios para formalizar el autocontrol sobre las actividades que se ejecutan a diario, permitiendo verificar si se avanza adecuadamente hacia el logro de los objetivos trazados y la mejora continua.

Actualmente el ejercicio se desarrolla en forma automatizada, distribuyendo la información por cada uno de los Componente Funcional del SCI, permitiendo identificar debilidades y oportunidades de mejora para el perfeccionamiento continuo de la gestión y el servicio que se brinda a la persona usuaria.

Con base en los datos analizados, se establece que para el periodo 2023, un total de 109 oficinas del Organismo de Investigación Judicial, incluyeron la información requerida en el sistema automatizado PAI, para un nivel de cumplimiento del 100%.

1.2- VINCULACIÓN DEL PAI CON LA GESTIÓN ESTRATÉGICA.

La matriz del PAI- 2023, incluye temas y acciones alineadas con el Plan Estratégico Institucional (PEI); registra las principales acciones que permiten promover y mejorar los servicios de administración de justicia según se estableció en las metas y objetivos estratégicas a desarrollar durante el quinquenio.

Sobre el particular, resulta oportuno mencionar los Temas Estratégicos y las Acciones Estratégicas por atender con base en el PEI vigente.

Temas Estratégicos incluidos en el PEI:



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

- *Confianza y probidad en la justicia:* Fortalecer la confianza de la sociedad con probidad en el servicio de justicia, para contribuir con el desarrollo integral y sostenible del país.
- *Optimización e innovación de los servicios judiciales:* Optimizar los recursos institucionales e impulsar la innovación de los procesos judiciales, para agilizar los servicios de justicia.
- *Gestión del Personal:* Mejorar la idoneidad competencial, el compromiso y el bienestar del personal judicial, con el fin de alcanzar la excelencia en la Administración de Justicia.
- *Planificación Institucional:* Dirigir la gestión judicial en función de las prioridades institucionales con el fin de maximizar el uso de los recursos.

Acciones Estratégicas:

- *Transparencia y rendición de cuentas:* Desarrollar procesos de rendición de cuentas y transparencia institucional, que permitan el derecho de acceso y la comprensión de la información pública.
- *Probidad y anticorrupción:* Diseñar estrategias que permitan la prevención y abordaje de los delitos de probidad y corrupción en la gestión judicial.
- *Participación ciudadana:* Desarrollar estrategias de participación ciudadana responsables, activas y sostenibles, que contribuya en la toma de decisiones del Poder Judicial y mejoramiento del servicio público.
- *Servicios tecnológicos:* Implementar soluciones tecnológicas estandarizadas, innovadoras e integrales para una gestión judicial, técnica y administrativa eficiente.
- *Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales:* Implementar procesos estandarizados para la gestión judicial, técnica y administrativa, que agilicen y faciliten el trámite de los asuntos con el fin de mejorar el servicio de justicia brindado.
- *Bienestar y salud:* Mejorar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por medio de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal judicial.
- *Capacitación:* Implementar estrategias de capacitación y formación para



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

mejorar las habilidades y conocimientos del personal en el desempeño de sus funciones, acorde a las necesidades, valores y ejes institucionales.

- *Reclutamiento y Selección:* Mejorar los procesos de reclutamiento y selección con el fin de lograr mayor eficacia en el desempeño de las funciones en los puestos de trabajo.

- *Gestión estratégica institucional:* Gestionar el proceso de toma de decisiones conforme al contenido del plan estratégico con el fin de administrar los recursos presupuestarios en función de las prioridades institucionales.

Asimismo, es importante observar que el proceso PAI verifica la calidad de la gestión, conforme a la Norma de Control Interno “1.9”- **Vinculación del SCI con la Calidad**-, en tanto evalúa las actividades de control, para asegurar su funcionalidad y conformidad en relación con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, bajo un enfoque de mejora continua.

II. PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN 2023.

2.A-. METODOLOGÍA.

La aplicación del ejercicio anual requerido por la ley en este tema, inició con la coordinación con las personas responsables de cada programas institucionales, para identificar las preguntas de interés en relación con las Normas de Control Interno, de seguido, la confección del instrumento de medición, su incorporación en la herramienta automatizada PAI; donde se registra y estudia la aplicación de acciones encaminadas a conocer el estado del Sistema de Control Interno en cada oficina, ordenado a partir de los Componentes Funcionales del SCI, en línea con las respuestas y propuestas de mejora que se formulan.

El análisis está basado en el acatamiento de criterios (verificados con preguntas) aplicados en atención de las Normas de Control Interno vigente, de manera que, en el ejercicio realizado para el Organismo de Investigación Judicial se evalúa la atención dada a los Componentes Funcionales, la Normativa vigente y el fortalecimiento del SCI.

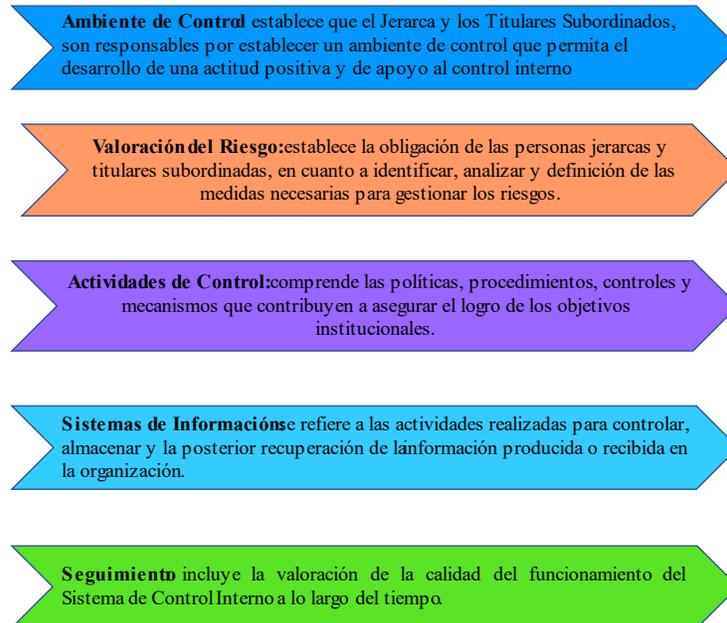
Para mejor comprensión de la metodología aplicada, a continuación, se muestran los Componentes Funcionales del sistema:

Ilustración 1

Componentes Funcionales del Sistema de Control Interno



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General



Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno.

Para el ejercicio del PAI-2023 las normas seleccionadas para valorar los Componentes Funcionales al interno del Organismo de Investigación Judicial son las que incluyen los siguientes temas: responsabilidad y actividades en la gestión del personal, valoración del riesgo, implementación de controles, uso oportuno de los sistemas de la información, y seguimiento.

A continuación, se detallan los criterios de evaluación utilizados en este ejercicio:

Tabla 1

Criterios para evaluar el Cumplimiento del PAI-2023

Criterio de Evaluación	Condición de Cumplimiento
Siempre	Se cumple con la normativa y se observan los resultados, sin embargo, los mecanismos que existen para cumplir con los objetivos de la oficina pueden mejorarse. Debe existir evidencia (documentación) de su cumplimiento.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Casi siempre	Se cumple aceptablemente. Las condiciones de control están documentadas o autorizadas.
A veces	La aplicación de la normativa es mínima o de reciente aplicación, aún no es posible verificar los efectos o resultados obtenidos. Las condiciones del control están definidas, pero no formalizadas.
Nunca	La normativa en cuestión no se ha implementado o se desconoce si la aplicación realizada es la correcta. Por lo que deben generar propuestas mejora para trabajarlas en el periodo que corresponde, definido por la Oficina de Control Interno.

Fuente: Oficina de Control Interno. Elaboración propia de Parámetros de cumplimiento PAI 2023.

Es importante indicar que la normativa de Control Interno es clara cuando expresa las responsabilidades directas de Titulares Subordinados, a efecto de implementar, evaluar y fortalecer el SCI, por lo cual, les corresponde a las jefaturas establecer y dar seguimiento al proceso y los tiempos programados y aprobados por el Consejo Superior, según recomendación de la Oficina de Control Interno.

Además, la metodología define qué debe considerarse dentro de la formulación de la autoevaluación, cada Oficina debe documentar cada uno de los resultados establecidos, debiendo estar disponible, como fuente de verificación para las instancias de control y supervisión, tales como, la Oficina de Asuntos Internos, la Auditoría Judicial, Inspección Judicial o la Oficina de Control Interno, entre otras.

2.B-. ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA APORTADAS.

Según los resultados del análisis, la formulación del PAI-2023 a cargo de las dependencias del Organismo de Investigación Judicial, para este periodo, alcanzó un grado de cumplimiento del 100%, teniendo como base la información suministrada por 109 oficinas verificadas; al respecto, es dable destacar el alto compromiso mostrado por este programa en relación con los deberes asociados a la gestión Institucional.

La información relativa a las propuestas de mejora indicadas en el PAI-2023, se estructura bajo la siguiente distribución:

✓ **Norma:** Corresponde a la guía general emitida por la Contraloría General de la República y basada en la normativa jurídica (Ley de Control Interno); orientada a proporcionar una garantía razonable sobre el cumplimiento de los objetivos de la Institución, pretenden contribuir con la administración de los recursos públicos y el adecuado funcionamiento del SCI de manera uniforme.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

✓ **Aspecto de interés Institucional:** Incluye los elementos relevantes que se pretende fortalecer en la gestión y el servicio brindado a la persona usuaria. Estos aspectos fueron contruidos y consultados según cada norma evaluada, por personal experto de enlace con el Organismo de Investigación Judicial en las preguntas formuladas.

✓ **Propuesta de mejora:** Refieren a las acciones sugeridas, según cada norma evaluada, por cada una de las oficinas del Organismo de Investigación Judicial; a efecto de contribuir a la optimización del trabajo y creación de valor público del servicio brindado.

A continuación, se detallan las principales propuestas formuladas en relacionadas con las Normas Generales de Control Interno:

1- NORMAS GENERALES.

En el apartado de Normas Generales se contemplan las regulaciones básicas, diseñadas y ejecutadas por la Administración Activa, con miras a garantizar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos. Incluye conceptos vinculados a los objetivos, características, responsabilidad del Jerarca y Titulares Subordinados en el ejercicio de la función pública encomendada, entre otros.

Al respecto la Norma de Control Interno 1.5 -Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI-, establece lo siguiente:

“De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, los funcionarios de la institución deben, de manera oportuna, efectiva y con observancia a las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del SCI.”

Por lo anterior, atender las actividades de control y la responsabilidad sobre el SCI, con alto compromiso con la calidad, son actividades requeridas para el fortalecimiento de la gestión propia de cada oficina.

Las normas de este apartado están referidas a los diferentes lineamientos de aplicación y regulación del SCI, el cual, se perfila como un mecanismo idóneo para apoyar los esfuerzos, principalmente en las áreas de actividad administrativa u operativa de la Institución. Sobre el particular, y en línea con la Norma 1.5- *Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI-* y la Norma 1.9 -*Vinculación del SCI con la Calidad-*, que se han consultado en el proceso PAI 2023; se tiene que las 109 oficinas del Organismo de Investigación Judicial, en conjunto, aportaron **220 propuestas de mejora**; en esta



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

área, de las cuales se identificaron los siguientes aspectos de interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales y Capacitación.

Sobre el particular, a continuación, se muestran las propuestas de mejora de mayor relevancia, elaboradas por parte de las oficinas del Organismo de Investigación Judicial en relación con este tema:

Tabla 2

Propuestas de Mejora relacionadas con las Normas Generales de Control Interno

Norma: 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI
Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales
Propuestas de mejora: <ul style="list-style-type: none">✓ Aprovechar las reuniones trimestrales de rendición de cuentas, para informar a todo el personal sobre la importancia del Control Interno, su aplicación y seguimiento en nuestra Sección.✓ Implementar un resumen sobre el Control Interno y entregarlo a las personas de nuevo ingreso para empezar a realizar esa concientización de la importancia del Control Interno✓ Realizar un inventario de controles en los diferentes procesos, con el objeto de valorar su funcionalidad.✓ Continuar incentivando al personal, en las reuniones generales, con el fin de que se acaten las medidas de Control Interno que se desarrollan en los despachos.
Aspecto de Interés Institucional: Capacitación
Propuestas de mejora: <ul style="list-style-type: none">✓ Levantar un listado a nivel del personal del despacho, para verificar si aún tienen pendiente de llevar el curso virtual de Control Interno.✓ Capacitar internamente al personal de primer ingreso que no ha tenido un acercamiento con la Ley General de Control Interno y sus sistemas.✓ Promover la participación del personal en el curso Virtual de Control Interno.✓ Solicitar a la Oficina de Control Interno impartir charlas sobre Control Interno.✓ Generar dos cápsulas informativas desde la Jefatura Departamental relacionadas con el alcance e importancia del Control Interno
Norma: 1.9- Vinculación del SCI con la Calidad
Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales
Propuestas de mejora: <ul style="list-style-type: none">✓ Procurar remitir a las personas usuarias un aviso o respuesta donde se informe que su solicitud se encuentra en trámite.✓ Abordar en reuniones del despacho el tema de la atención de calidad de las personas usuarias, especialmente poblaciones vulnerables.✓ Designar a una persona responsable en las oficinas, para que realice las revisiones periódicas del banco de Buenas Prácticas, con el fin de implementarlas.



***Corte Suprema de Justicia
Secretaría General***

- ✓ Supervisión continua de la Jefatura tanto a en la atención de usuarios como la revisión de casos asignados, con el fin de reducir los tiempos de respuesta a la persona usuaria.
- ✓ Promover la capacitación del personal en servicio al cliente, Atención a las Personas Adultas Mayores, Gestión Integral de Calidad y Acreditación (GICA Justicia).
- ✓ Promover entre las personas usuarias la retroalimentación en cuanto a la atención y servicio brindado por parte de la institución.
- ✓ Fomentar la participación del personal en los cursos virtuales obligatorios relacionados con el servicio público de calidad y las poblaciones vulnerables.
- ✓ Entregar un reporte trimestral de la estadística que evidencie el avance y la calidad del servicio.

Fuente: Oficina de Control Interno con datos de cada oficina del Organismo de Investigación Judicial.

Conforme a la información de esta tabla, es menester indicar que en general las propuestas de mejora indicadas, se ofrecen en relacionan con el cumplimiento de las funciones asignadas, la responsabilidad por implementar el Control Interno en las oficinas y despachos judiciales, así como, establecer actividades oportunas para tramitar y verificar la calidad de la gestión que se brinda a los usuarios internos y externos, alineado todo ello con el mejoramiento continuo de la calidad y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

A continuación, se muestran las propuestas afines con las Normas referidas al Componente Ambiente de Control:

2- AMBIENTE DE CONTROL

Este componente abarca temas sobre integridad, valores, ética, estructura organizacional y políticas de gestión, con la finalidad de facilitar el desarrollo de una actitud positiva y de soporte para el cumplimiento de los objetivos institucionales, en apoyo de los demás componentes.

En línea con lo anterior, el Artículo 2 inciso “e” de la Ley General de Control Interno, establece:

“e) Ambiente de control: conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa. “

Sobre el particular, es dable indicar que existe un conjunto de factores que permiten el desarrollo de una mejora en relación con la actitud de la persona funcionaria judicial, creando un ambiente institucional de control positivo y de apoyo para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

En respuesta de las Normas: 2.1 *-Ambiente de Control-*, 2.3.1 *-Factores Formales de la Ética Institucional-*, 2.4 *-Idoneidad del Personal-*, 2.5.1 *-Delegación de Funciones-*, 2.5.3 *-Separación de Funciones Incompatibles y del Procesamiento de Transacciones-* y 2.5.4 *-Rotación de Labores-*; las oficinas del Organismo de Investigación Judicial, en conjunto generaron **632 propuestas de mejora**.

Conforme al análisis de las propuestas que se dieron, los aspectos de interés Institucional que se identifican son los siguientes: Bienestar y salud, Probidad y Anticorrupción, Reclutamiento y Selección, Capacitación, Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.

A continuación, se exponen las propuestas de mejora más notables que formularon las oficinas del Organismo de Investigación Judicial sobre este tema para este periodo.

Tabla 3
Propuestas de Mejora sugeridas respecto de las
Normas vinculadas al Ambiente de Control

Norma: 2.1 Ambiente de Control
Aspecto de Interés Institucional: Bienestar y Salud
<p>Propuestas de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Continuar apoyándose en la Sección de Apoyo Psicológico Operacional, para la intervención en aquellos casos en los que se presentan conflictos interpersonales.✓ Realizar al menos dos actividades en el año que promuevan la sinergia laboral.✓ Mantener acciones que propicien una actitud positiva y de apoyo al Sistema de Control Interno, como las rotaciones periódicas de las parejas de trabajo.✓ Integrar un equipo de mejora del ambiente laboral.✓ En las reuniones generales se establece como una acción de mejora y de seguimiento la prevención del estrés laboral, minimizar los riesgos de posibles conflictos a lo interno, con el fin de no afectar el clima organizacional.✓ Fortalecer al personal mediante charlas (SAPSO) que estén dirigidas a fortalecer un ambiente laboral sano.✓ Reuniones individuales o general cuando es necesario para corregir actitudes o comportamientos que pongan en riesgo el ambiente laboral✓ Continuar realizando las reuniones trimestrales con el personal de oficina y brindar los datos positivos y negativos que nos puedan ayudar a mejorar el Sistema de Control Interno.✓ Fomentar por medio de un adecuado canal de comunicación, la participación de todo el personal, recibo de propuestas de mejoras y consideraciones dirigidas al mejoramiento del trabajo diario.✓ Ingresar actividades mensuales en forma trimestral propuestas por los propios colaboradores, tomadas del banco de buenas prácticas y que más les agraden para motivar su desempeño✓ Generar dos cápsulas desde la Jefatura Departamental relacionadas con el alcance e importancia del Control Interno.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Norma: 2.3.1. Factores Formales de la Ética Institucional

Aspecto de Interés Institucional: Probidad y anticorrupción

Propuestas de mejora:

- ✓ Mantener en toda la documentación oficial el “lístelo” institucional donde se incluye la misión y valores del Organismo de Investigación Judicial.
- ✓ En las reuniones generales de la oficina fortalecer y promover el cumplimiento de los valores, la misión y visión; con el fin de fortalecer los pilares de la ética institucional.
- ✓ Concientizar al personal de la importancia de conocer la Visión, Misión y Valores, esto como parte del fortalecimiento de la ética institucional.
- ✓ Brindar una charla semestral con personeros del Programa de Integridad y Transparencia PRIT-OIJ, para dar mayor fortalecimiento del tema de la Ética Institucional.
- ✓ Realizar un mural en la pizarra informativa de las oficinas con los temas de visión, misión y valores del Organismo de Investigación Judicial.
- ✓ Fortalecer el sentimiento de identidad del personal con la organización, incentivando el conocimiento y apego de estos temas estratégicos en las reuniones generales.

Norma: 2.4. Idoneidad del Personal

Aspecto de Interés Institucional: Bienestar y salud

Propuestas de mejora:

- ✓ Realizar una supervisión periódica de saldos de vacaciones, de las personas funcionarias a fin de verificar que cuenten con periodos adecuados de vacaciones y de esta manera garantizar el descanso apropiado del personal para procurar su bienestar y rendimiento laboral.
- ✓ Seguimiento constante por medio del sistema para regular que las personas funcionarias judiciales no acumulen vacaciones, programando posibles fechas para el disfrute de vacaciones y que no se afecte el servicio público.

Norma: 2.5.1. Delegación de Funciones

Aspecto de Interés Institucional: Reclutamiento y Selección

Propuestas de mejora:

- ✓ Solicitar al personal del despacho colaborar en la inducción y acompañamiento al personal de nuevo ingreso con el fin de que vaya conociendo la logística de trabajo.
- ✓ Continuar con la práctica de que al ingresar el personal que va a realizar la sustitución, la jefatura del despacho le brinda las indicaciones al personal de las funciones que debe asumir y que el personal con más tiempo en la oficina brinde acompañamiento y asistencia.
- ✓ Supervisar y corroborar mediante la evaluación del desempeño que el personal esté realizando sus funciones.
- ✓ Cada vez que ingresa un nuevo funcionario, se realiza una reunión por parte de la jefatura y gestiona un acta indicando cuáles son sus funciones y responsabilidades. Asimismo, se hace de conocimiento del nuevo personal los valores compartidos, Manual de inducción al Poder Judicial y otros.
- ✓ Facilitar la transferencia de conocimientos y experiencia entre el personal que tiene una mayor madurez en la ejecución de las funciones y quienes son de más reciente ingreso, fortaleciendo de esta forma la idoneidad del equipo de trabajo.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Aspecto de Interés Institucional: Capacitación
Propuestas de mejora: <ul style="list-style-type: none">✓ Fortalecer al personal de nuevo ingreso en el tema de capacitación por medio de los cursos virtuales que ofrece la institución de los diferentes temas institucionales.✓ Proporcionar las herramientas necesarias para que la persona que sea nombrada en un nuevo puesto se desempeñe de forma correcta.
Norma: 2.5.3. Separación de Funciones Incompatibles y del Procesamiento de Transacciones
Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales
Propuestas de mejora: <ul style="list-style-type: none">✓ Revisar regularmente que las funciones incompatibles se encuentren distribuidas en diferentes puestos.✓ Verificar que una sola persona o área no tenga el control absoluto de un conjunto de labores, en caso de presentarse realizar la distribución de las funciones incompatibles entre otros puestos o unidades.✓ En los casos en que no sea posible separar funciones incompatibles, establecer los controles necesarios para el buen desempeño de la oficina.✓ Promover que el personal conozca de las funciones que realizan todos en el despacho, con la finalidad de lograr un mejor desempeño en la ejecución de los procesos que se realizan en las oficinas judiciales.
Norma: 2.5.4. Rotación de Labores
Aspectos de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales
Propuestas de mejora: <ul style="list-style-type: none">✓ Continuar con la práctica de capacitar al personal administrativo para que pueda asumir diferentes puestos de trabajo, a fin de que pueda sustituir temporalmente sin que esto afecte el servicio que brinda el despacho.✓ La jefatura velará por que el personal de la oficina rote en diferentes labores durante el año, con el fin de que todos tengan la capacidad de abordar los diferentes escenarios que se pueden dar en las funciones propias de la oficina.✓ Establecer roles de supervisión y coordinación de casos entre los colaboradores que conforman los equipos de trabajo, donde todos en la medida de sus competencias participen.✓ Llevar un control electrónico sobre plazos y personas que han rotado en determinados puestos, que sirva como insumo para tomar decisiones cuando se deba sustituir al personal en caso de vacaciones, incapacidades, etc.

Fuente propia: Oficina de Control Interno

Es importante destacar que las propuestas de mejora identificadas en la tabla 3, se encuentran relacionadas con acciones que fortalecen el cumplimiento de las funciones asignadas, la responsabilidad por implementar el Control Interno en las oficinas y despachos judiciales, así como el establecimiento de actividades oportunas para



***Corte Suprema de Justicia
Secretaría General***

gestionar y verificar la calidad de la gestión que se brinda a las personas usuarias, alineado con el mejoramiento continuo de la calidad y el servicio público encomendado.

seguidamente, se muestran las propuestas afines con las Normas vinculadas al componente Valoración del Riesgo:

3- VALORACIÓN DEL RIESGO

La Gestión del Riesgo es primordial en el quehacer institucional, al permitir de una forma sistemática y objetiva, la identificación, evaluación, administración, revisión y definición de acciones, para la prevención de los riesgos que tendrían consecuencias negativas sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Conforme a lo anterior, la Norma 3.1 *-Valoración del Riesgo-*, establece lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir, implantar, verificar y perfeccionar un proceso permanente y participativo de valoración del riesgo institucional, como componente funcional del SCI. Las autoridades indicadas deben constituirse en parte activa del proceso que al efecto se instaure.”

Esta norma establece que el Jerarca y los Titulares Subordinados, según sus competencias, deben cumplir con un proceso periódico de valoración del riesgo con la finalidad de administrar los riesgos que limitarían el logro de los objetivos de la oficina y la Institución en general, previniendo su materialización o mitigando las consecuencias sí se presenta.

Al respecto, las oficinas del Organismo de Investigación Judicial, en conjunto generaron **221 propuestas de mejora** vinculadas con la gestión del riesgo, las cuales dan respuesta a las dos Normas que sobre el particular se consultaron, a saber: 3.1 *-Valoración del Riesgo-*, 3.3 *-Vinculación con la Planificación Institucional-*.

Según el análisis de las propuestas aportadas, los aspectos de interés Institucional que prioritariamente se identificaron para atender la mejora continua en este aspecto fueron, la Gestión Estratégica Institucional y la Capacitación.

Seguidamente, se detallan las propuestas de mejora orientadas a atender este Componente Funcional:



Tabla 4

Propuestas de Mejora sugeridas de las Normas de Valoración del Riesgo

Norma: 3.1 Valoración del Riesgo

Aspecto de Interés Institucional: Gestión Estratégica Institucional

Propuestas de mejora:

- ✓ Propiciar la participación del personal en los equipos de gestión de riesgos: considerando que es necesario contar con capacitación de la metodología SEVRI en las oficinas y despachos judiciales, con el fin de fortalecer los equipos de riesgo.
- ✓ Compartir con las oficinas los resultados del SEVRI con la finalidad de valorar los riesgos asociados a las labores homólogas y así evitar la materialización de un riesgo o varios.
- ✓ Promover que en cada reunión con el personal se recuerde a los funcionarios la importancia de estar atentos a cualquier riesgo y como abordarlo.
- ✓ Rotar los integrantes del equipo SEVRI con el fin de que todo el personal maneje el tema y aporte ideas para prevención de posibles riesgos.
- ✓ Dar seguimiento a las reuniones del grupo de SEVRI en cuanto a las acciones realizadas en torno a los riesgos asumidos, mediante la revisión del sistema.

Aspecto de Interés Institucional: Capacitación

Propuestas de mejora:

- ✓ Incentivar al personal a realizar el curso virtual de SEVRI, con la finalidad de fortalecer la prevención de riesgos y dar seguimiento oportuno en la gestión del riesgo.

Norma: 3.3 Vinculación con la Planificación Institucional

Aspecto de Interés Institucional: Gestión Estratégica Institucional

Propuestas de mejora:

- ✓ Continuar desarrollando el Plan Anual Operativo alineado a los objetivos del OIJ que se encuentran en el Plan Estratégico Institucional.
- ✓ Verificar que los proyectos institucionales en los que el despacho u oficina judicial es responsable o parte del equipo de trabajo se reflejen en los Planes Anuales Operativos.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

- ✓ Involucrar a todo el personal para cumplir exitosamente con los objetivos y metas propuestas en el PAO.
- ✓ Realizar reuniones periódicas con el personal, con el fin de dar seguimiento al plan anual operativo.
- ✓ Contemplar en la formulación de los Planes Anuales Operativos, los objetivos que quedaron pendientes de cumplir, las propuestas de mejora formuladas en la autoevaluación PAI y cualquier otro que, contribuya al mejoramiento de la administración de justicia de las oficinas y despachos judiciales.

Fuente propia: Oficina de Control Interno

En línea con la información de esta tabla, es importante indicar que como parte del SCI, la valoración del riesgo pretende contribuir al logro de los objetivos, con lo cual fortalece la gestión pública y el control, y facilita la planificación estratégica, la evaluación de la gestión y la toma de decisiones.

4- ACTIVIDADES DE CONTROL

Este Componente hace referencia a las políticas, procedimientos y controles en general que deben cumplir los despachos y oficinas judiciales para la detección y corrección de cualquier debilidad o desviación que se presente en el SCI, que eventualmente podrían afectar la gestión de la Institución.

Entre las Normas vinculadas a este Componente, se incluyen las relacionadas con la regulación y gestión de activos, confiabilidad y oportunidad de los controles; documentación y registro, así como la adecuada y constante supervisión de la gestión pública; resultando vital su atención para el correcto quehacer institucional.

En línea con lo indicado, la Norma 4.1 *-Actividades de Control-* establece:

“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.”

Sobre este particular, las propuestas de mejora que permitan perfeccionar los controles requeridos son de gran importancia para el desarrollo del Sistema de Control Interno Institucional.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Las oficinas del Organismo de Investigación Judicial, en conjunto generaron **661 propuestas de mejora** vinculadas con el componente Actividades de Control, las cuales, dan respuesta a las seis Normas que sobre el particular se consultaron en el ejercicio 2023, a saber:

Norma	Nombre
4.1	Actividades de Control.
4.3.3	Regulaciones y Dispositivos de Seguridad.
4.4.1	Documentación y Registro de la Gestión Institucional.
4.4.5	Verificaciones y Conciliaciones Periódicas.
4.5.1.	Supervisión Constante.
4.6.2	Informe de Fin de Gestión.

Conforme al análisis de las propuestas dadas para este componente, se identifican los siguientes aspectos de interés Institucional: Probidad y Anticorrupción, Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales, Capacitación, Transparencia y rendición de cuentas.

A continuación, se muestran las propuestas de mejora conformes a las Normas vinculadas al Componente, Actividades de Control, de mayor relevancia.

Tabla 5
Propuestas de Mejora sugeridas en relación con Actividades de Control

Norma: 4.1 Actividades de Control

Aspecto de Interés Institucional: Probidad y Anticorrupción

Propuestas de mejora:

- ✓ En las reuniones generales, la Jefatura realizará un atento recordatorio con el objetivo de informar al personal sobre las consecuencias y obligaciones asociadas al conflicto de intereses.
- ✓ Continuar atendiendo con estricta vigilancia todas aquellas ordenanzas relacionadas con el conflicto de intereses, mismas que se comunicarán y analizadas se pondrán en práctica dentro de toda la operatividad de la oficina.
- ✓ Promover la lectura obligatoria del Manual Institucional contra conflicto de intereses, el Código de Ética Judicial y el del Organismo de Investigación Judicial; así como las actividades a cargo de los encargados del Programa de Integridad y Transparencia “PRIT”.
- ✓ Realizar reuniones periódicas para dialogar y comentar con el personal las maneras de prevenir, identificar y gestionar adecuadamente los conflictos de interés que se puedan presentar en el Poder Judicial.
- ✓ Promover el adecuado comportamiento dentro y fuera de la institución, así como mantener integridad en las labores.
- ✓ Incorporar en las reuniones del personal la importancia de estar atentos y prevenir o identificar



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

situaciones de riesgo en el tema de conflicto de interés al que puede estar expuesto el personal, así como las consecuencias que acarrea el hecho de verse involucrado en una situación de conflicto de intereses.

Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.

Propuestas de mejora:

- ✓ Realizar un inventario de controles en los diferentes procesos, con el fin de valorar su funcionalidad.
- ✓ Solicitar a las instancias correspondientes la modificación o eliminación de los controles deficientes.
- ✓ Cada vez que se determina una desviación en el cumplimiento de las tareas asignadas, determinar si esta desviación puede evitarse mediante un nuevo control o la mejora de un control existente.
- ✓ Supervisión trimestral, con la revisión de los libros físicos de los diferentes controles (libro de personas detenidas, libros de control sobre drogas, libro de evidencias, etc.).
- ✓ Seguimiento de los controles automatizados en el Sistema de Control Administrativo (SISCOA).
- ✓ Utilizar los resultados de la supervisión para eliminar, actualizar, mejorar o reemplazar los controles existentes.

Norma: 4.3.3 Regulaciones y Dispositivos de Seguridad

Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.

Propuestas de mejora:

- ✓ Reiterar la obligatoriedad de solicitar documento de identidad a las personas usuarias, y no dejar dentro del despacho usuarios sin un acompañamiento adecuado.
- ✓ Reforzar mediante comunicados los procedimientos y protocolos de seguridad para el acceso a las oficinas.
- ✓ Promover mediante comunicados dirigidos al personal judicial, el uso del carné de identificación para el ingreso a las instalaciones judiciales.
- ✓ Aprovechar las reuniones periódicas con las Jefaturas para monitorear la aplicación de los protocolos de seguridad propios a cada área.
- ✓ Analizar en los despachos judiciales, las diferentes áreas que se consideren vulnerables en el tema de seguridad, para determinar la necesidad de ampliar o implementar nuevas áreas de acceso restringido.
- ✓ Atender y resolver de forma inmediata aquellas vulneraciones que se detecten en tema de seguridad e implementar planes remediales según corresponda.

Aspecto de Interés Institucional: Capacitación

Propuestas de mejora:

- ✓ Promover la capacitación del personal que debe relacionarse con las personas usuarias, con el objeto de que sean abordados de manera correcta, empleando los protocolos y políticas institucionales.

Norma: 4.4.1. Documentación y Registro de la Gestión Institucional



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.

Propuestas de mejora:

- ✓ Mantener el control de la documentación que generan las oficinas y su respaldo respectivo en discos duros, así como, en la carpeta de documentación compartida en red.
- ✓ Continuar utilizando el Sistema Integrado de Correspondencia Electrónica (SICE) para dar seguimiento a las diligencias que ingresan para trámite.
- ✓ Realizar el respaldo de documentos y atender los controles digitales de forma periódica con la finalidad de mantener actualizados los datos requeridos.
- ✓ Continuar con los procesos de respaldo de gestión de las oficinas, por los medios establecidos por parte de la Dirección General y la Oficina de Planes y Operaciones.
- ✓ Mantener actualizados los permisos en los Sistemas Informáticos del personal judicial para que se realicen los respectivos respaldos y así asegurar que no acceda al personal no autorizado.
- ✓ Promover a través del correo oficial, el uso correcto y actualizado de los diversos controles de información existentes.

Norma: 4.4.5 Verificaciones y Conciliaciones Periódicas

Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.

Propuestas de mejora:

- ✓ Continuar con las prácticas de realizar la revisión diaria del libro de indicios e inventarios semestrales de indicios.
- ✓ Solicitar a las personas encargadas del área de Tecnología de la Información, dentro del OIJ, la posibilidad de crear un sistema de inventario automatizado.
- ✓ Mantener la revisión general mensual, sobre el trámite del circulante de indicios en bodega, cotejando con los libros físicos y digitales a cargo de los encargados de la bodega.
- ✓ Conformar un equipo de trabajo para hacer más efectiva la revisión y confrontación del libro de indicios físico, el control digital y el indicio en bodega.

Norma: 4.5.1 Supervisión Constante

Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.

Propuestas de mejora:

- ✓ Continuar verificando que se elaboren las actas de rendición de cuentas de cada oficina
- ✓ Designar a la persona responsable de supervisar los procesos correspondientes y definir planes de mejora en procesos con deficiencias para evitar atrasos injustificados.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

- ✓ Realizar la supervisión individual establecida por la Institución y mediante los informes de rendiciones de cuentas o informes gerenciales; mantener los controles para cuidar la efectiva regulación en las cargas de trabajo asignadas a cada funcionario.
- ✓ Establecer una periodicidad para la supervisión con la finalidad de identificar desviaciones y corregirlas de ser necesario.
- ✓ Continuar realizando las supervisiones y la evaluación del desempeño del personal de la oficina.
- ✓ Informar al personal de nuevo ingreso de sus funciones y responsabilidades dentro del despacho.

Norma: 4.6.2. Informe de Fin de Gestión

Aspecto de Interés Institucional: Transparencia y rendición de cuentas

Propuestas de mejora:

- ✓ Velar por que se cumpla cada una de las tareas pendientes en el puesto sustituido, con el fin de dar continuidad del servicio, a cargo de la nueva persona que asuma las funciones.
- ✓ Reportar a la Plataforma de Información Policial ausencias del personal por diversos motivos (vacaciones, ascensos, permisos, incapacidades) para la respectiva deshabilitación en sistemas.
- ✓ Verificar la devolución de los activos asignados a cada puesto.
- ✓ Realizar recordatorios de la circular del Consejo Superior, a partir de la cual, el personal de puestos críticos que haya concluido su labor remita el informe correspondiente.
- ✓ Comprobar que el personal correspondiente remita el informe de fin de gestión, para que se cumpla con la normativa establecida.

Fuente propia: Oficina de Control Interno

Según se observa en la tabla anterior, el proceso PAI, también, permite implementar acciones orientadas a temas como el registro adecuado y accesible de la información, supervisión constante y funcionalidad de los controles, los cuales son temas susceptibles de mejora.

A continuación, se muestran las propuestas afines con el Componente Sistemas de Información.

5- SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Las Normas de Control afines con los Sistemas de Información se dan en procura de establecer elementos y mecanismos idóneos para obtener, analizar, comunicar y conservar la información relativa a los diferentes aspectos de interés Institucional, asimismo, los sistemas de información se pueden llevar de manera automatizada, manual o mixta. Su correcta aplicación proporciona la fluidez de información requerida para un oportuno servicio público.

Al respecto la Norma 5.1 *-Sistemas de información-* establece:



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas.”

Conforme a lo transcrito, este componente se basa en el conjunto de actividades realizadas para controlar, circular, almacenar y la posterior recuperación de la información producida o recibida, en el desarrollo de la gestión, con el fin de prevenir cualquier desvío, sustracción, mal uso o destrucción de datos importantes.

Acorde con este Componente y en línea con las Normas 5.3 -Armonización de los Sistemas de Información con los Objetivos-, 5.4 -Gestión Documental-, 5.6.2 -Oportunidad- y 5.7.4 -Seguridad-; las oficinas del Organismo de Investigación Judicial en conjunto generaron **441 propuestas de mejora**.

Analizadas estas propuestas de mejora, relacionadas con el Componente en estudio, los aspectos de interés Institucional, que se identifican son los siguientes: Servicios Tecnológicos, Capacitación, Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales, Probidad y Anticorrupción.

Sobre el particular, seguidamente se detallan las propuestas de mejora más destacadas para el perfeccionamiento del Componente aquí contemplado.

Tabla 6
Propuestas de Mejora sugeridas para las Normas asociadas con los
Sistemas de Información

Norma: 5.3 Armonización de los Sistemas de Información con los Objetivos

Aspecto de Interés Institucional: Servicios Tecnológicos

Propuestas de mejora:

- ✓ Revisión constante de la funcionalidad de los sistemas para verificar si requieren mejoras y solicitarlas.
- ✓ Mantener una comunicación más fluida con los encargados de los sistemas, con el objeto de evitar una afectación para los usuarios internos como externos.
- ✓ Promover que el personal de mayor experiencia, que instruya o guíe al personal de nuevo ingreso en el uso de los sistemas informáticos disponibles.
- ✓ Actualizar los sistemas y hacer más accesibles las interfaces de dichos sistemas, para que sean mejor comprendidos.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

- ✓ Hacer del conocimiento para el personal de nuevo ingreso, sobre el uso adecuado de los sistemas informáticos y el adecuado resguardo de la información.
- ✓ Solicitar a las Autoridades Superiores que promuevan el uso de un formato estandarizado de forma institucional, para identificar los usuarios con acceso a licencias de office y quienes usan software libre, con el fin de evitar las incompatibilidades que se presentan en la actualidad.
- ✓ Valorar periódicamente si se han implementado las propuestas que plantea el personal de la Sección ante el representante del Comité de Usuarios del SADCF, para mejorar este sistema informatizado.
- ✓ Mantener un equipo de trabajo que continúe con el desarrollo del Sistema Informático y su mantenimiento.
- ✓ Solicitar a la instancia correspondiente la asignación de los sistemas informáticos necesarios para mejorar la gestión.
- ✓ Gestionar las mejoras que se consideren oportunas y necesarias en los sistemas informáticos.
- ✓ Reportar inmediatamente cualquier problema o evento que se presente durante la jornada y que evite el buen desempeño de la gestión, coordinando, de ser necesario, la generación del reporte respectivo a través del GIS.

Aspecto de Interés Institucional: Capacitación

Propuestas de mejora:

- ✓ Capacitar al personal en el uso de los nuevos sistemas informáticos disponibles.

Norma: 5.4 Gestión Documental

Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.

Propuestas de mejora:

- ✓ Establecer parámetros de almacenaje seguros o criterios de respaldo para la información por medio de comunicados internos en los despachos.
- ✓ Revisar que toda la documentación de la oficina se encuentre en el disco establecido para la oficina, para que sea debidamente protegida por la UTI.
- ✓ Recordar constantemente, al personal, la importancia de respaldar diariamente en la hoja de control de labores la información del trabajo o actividades realizadas durante la jornada laboral.
- ✓ Contar con la disposición de discos externos para realizar el respaldo de la información de la sección.
- ✓ Verificar que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, en el resguardo de la información para mejoramiento del proceso de custodia y preservación de información.
- ✓ Realizar una base de datos, sobre la información relevante recibida en la oficina, con la finalidad de que el personal pueda alimentarla y así contar con una herramienta de respaldo para ciertas diligencias que se realizan.
- ✓ Promover entre el personal la importancia de respaldar periódicamente la información que se produce y recibe.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Norma: 5.6.2 Oportunidad

Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales.

Propuestas de mejora:

- ✓ Realizar revisiones periódicas del diseño de los reportes en los sistemas para brindar información cada vez más completa y precisa a las personas usuarias.
- ✓ Continuar realizando el control, mediante el sistema de información con el que cuenta la Dirección General del OIJ, y mediante la plantilla de evaluación del desempeño, sobre la verificación de los plazos de respuesta de los asuntos que ingresan.
- ✓ Identificar posibles debilidades dentro de los procesos actuales y ejecutar las acciones correspondientes para brindar la información oportuna y en el tiempo pertinente, al usuario.
- ✓ Atender el seguimiento, con el objeto de cumplir a cabalidad con los parámetros indicados, para que la información sea eficiente y eficaz para los usuarios tanto internos como externos.
- ✓ Velar por que los usuarios cuenten con la información requerida de manera expedita y oportuna; siempre y cuando ésta pueda ser de su acceso.
- ✓ Tomar las acciones correctivas para que la información se produzca de forma ágil
- ✓ Ser vigilantes para que la información se produzca de forma ágil y ante una demora en el servicio tomar las acciones correctivas pertinentes.
- ✓ Hacer de conocimiento de las personas de nuevo ingreso, que se debe brindar un servicio público de calidad y brindar la información requerida por el usuario, además, que todas las personas servidoras judiciales cuenten con el curso “Servicio Público de Calidad”.
- ✓ Dar seguimiento a los controles establecidos en el proyecto “Lean Six Sigma” en cuanto a trámite de casos más antiguos pendientes de la Sección.
- ✓ Continuar con la política de elaboración pronta y oportuna de informes requeridos por los usuarios de la oficina.
- ✓ Vigilancia y supervisión constante de la Jefatura y personal coordinador, para mantener el buen servicio público y énfasis en atención de población vulnerable (indígenas, menores, adultos mayores o personas con discapacidad, entre otros).

Aspecto de Interés Institucional: Capacitación

Propuestas de mejora:

- ✓ Capacitar al personal judicial para que facilite adecuadamente la información a las personas usuarias internas y externas.

Norma: 5.7.4 Seguridad

Aspecto de Interés Institucional: Probidad y Anticorrupción

Propuestas de mejora:

- ✓ Documentar a través del Sistema Único Policial Especializado en la Resolución de la



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Criminalidad común, Organizada y la Prevención (SUPERCOP) los requerimientos específicos de generación de una bitácora de accesos, para que la UTI pueda desarrollarlos.

- ✓ Por medio de reuniones generales, concientizar sobre la importancia de la protección de la información y la vivencia de los valores institucionales para evitar caer en figuras de corrupción.
- ✓ Evitar la fuga de información a nivel institucional, involucra la interacción de varias áreas, iniciando la observación por parte de la Jefatura y del personal que conforma cada equipo de trabajo, y resulta importante valorar a nivel institucional el realizar test periódicos, analizar el escenario económico del personal de forma constante, efectuar revisión y actualización de antecedentes periódicamente.
- ✓ Promover campañas que procuren blindar al personal ante tentaciones, ofertas y situaciones que represente riesgo para los intereses institucionales.
- ✓ Instar al personal al cumplimiento de los valores institucionales y apoyar el Programa de Integridad y Transparencia (PRIT) para estar comunicando y motivando al personal al respecto.
- ✓ Recordarle al personal constantemente, la importancia de ser probos en sus labores y que por la naturaleza del servicio que se brinda se debe ser muy cuidadoso con la información que administran.
- ✓ Fortalecer los valores institucionales entre el personal por medio de charlas y conversatorios que permitan crear conciencia sobre la importancia de la lealtad institucional.
- ✓ Supervisión y fiscalización de la información de carácter confidencial y grado de sensibilidad generada en la oficina, al tiempo que se insta al personal a mantener la discreción.
- ✓ Insistir y persistir en las charlas para reforzar lo referente a los valores, la ética de la institución y el conflicto de intereses, esto permite minimizar el riesgo con el fin de cumplir lo establecido en el SEVRI y PAO.
- ✓ Dar seguimiento mediante supervisiones a las investigaciones, así como, mediante reuniones con el personal de la oficina, brindando las respectivas indicaciones referente al uso adecuado de la información, sistemas informáticos y usos de claves, entre otros.
- ✓ Fomentar la seguridad de la información dentro del personal, concientizar constantemente acerca de las medidas de contención para la fuga de información, realizando refrescamiento en las reuniones generales, para evitar estas fugas.
- ✓ Realizar campañas para la detección de corrupción, implementar charlas constantes, mantener muy activo el Programa de Integridad y Transparencia (PRIT) en las oficinas para crear una conciencia de que todos debemos velar y generar acciones en contra de la corrupción.
- ✓ Realizar verificaciones periódicas a fin de confirmar que el acceso a la información se encuentre habilitado sólo para las personas autorizadas según sea el caso.
- ✓ Continuar aplicando las medidas de seguridad que garanticen el buen resguardo de toda información.

Aspecto de Interés Institucional: Capacitación

Propuestas de mejora:

- ✓ Solicitar charla para el personal de la oficina sobre el manejo de información, reforzar temas de conflicto de interés y ética, entre otros.
- ✓ Incentivar al personal a participar y capacitarse en las actividades para la Prevención de la



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Corrupción y ser parte del Programa de Integridad y Transparencia del (PRIT).

Fuente propia: Oficina de Control Interno

En relación con la presente tabla, es importante observar como el PAI permite fortalecer lo relativo al resguardo y manejo discreto de la información sensible, ofrecer información eficiente y eficaz, con la finalidad de apoyar el proceso de toma de decisiones bien informadas.

A continuación, se muestran las propuestas con mayor impacto sobre el Componente Funcional, Seguimiento del SCI:

6- SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En relación con este Componente la normativa requiere que el Jерarca, Titular Subordinado y los funcionarios, en su labor cotidiana observen el funcionamiento del SCI, con el objeto de precisar desviaciones en su efectividad y solicitar su corrección oportuna.

Sobre este particular, la Norma 6.3.2 -Autoevaluación periódica del SCI-, indica lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer la realización, por lo menos una vez al año, de una autoevaluación del SCI, que permita identificar oportunidades de mejora del sistema, así como detectar cualquier desvío que aleje a la institución del cumplimiento de sus objetivos.”

Con base en esta norma, las actividades institucionales deben ser objeto de monitoreo constante mediante la aplicación de controles previos, concomitantes y posteriores, a fin de guiar las operaciones y conocer oportunamente el grado de efectividad de su desempeño. Lo anterior permitirá identificar eventuales desviaciones u oportunidades de mejora para emprender medidas en el momento propicio.

Las oficinas del Organismo de Investigación Judicial, en conjunto generaron **331 propuestas de mejora** vinculadas con el Componente Funcional, Seguimiento del SCI, las cuales dan respuesta a las Normas consultadas al respecto, a saber: 6.1 -Seguimiento del SCI-, 6.3.1 -Seguimiento Continuo del SCI-y 6.3.2 -Autoevaluación Periódica del SCI-.

El análisis de las propuestas aportadas identifica que los aspectos de interés Institucional prioritarios en el tema, corresponden a mejorar: el Desarrollo, optimización de servicios y procesos judiciales, así como, la Capacitación y la Gestión estratégica institucional.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Seguidamente, se detallan las principales propuestas de mejora que se orientaron a atender este Componente Funcional:

Tabla 7
Propuestas de Mejora sugeridas de las Normas de Seguimiento

Norma: 6.1 Seguimiento del SCI

Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales

Propuestas de mejora:

- ✓ Promover la interiorización de las recomendaciones de índole técnico sobre procesos, estructuras, salud ocupacional y asignación de recursos, para que sean acatadas a fin de facilitar una prestación del servicio óptimo y eficiente en cada una de las Secciones del sector técnico administrativo.
- ✓ Continuar utilizando el Sistema de Control Administrativo (SISCOA) y completarlo de forma oportuna y completa.
- ✓ Hacer de conocimiento del personal de la oficina, las recomendaciones surgidas de las diferentes supervisiones, para poder mejorar y cumplir con las políticas de control interno.
- ✓ Mantener una buena comunicación con los órganos que emiten y supervisan los controles existentes, con el propósito de realizar una excelente labor y llevar un orden en las labores de la oficina.
- ✓ Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones, adoptar acciones permanentes y periódicas de seguimientos para evaluar el funcionamiento oportuno de los controles establecidos, además de mantener informado al personal sobre los resultados de las supervisiones y posibles planes de mejora.
- ✓ Designar responsables para el seguimiento de las recomendaciones dadas por los órganos de control.
- ✓ Acatar con prontitud las recomendaciones que emiten los órganos de control, dar respuesta a los informes que ingresen y supervisar en caso de que corresponda su cumplimiento.

Norma: 6.3.1 Seguimiento Continuo del SCI

Aspecto de Interés Institucional: Desarrollo y optimización de servicios y procesos judiciales

Propuestas de mejora:

- ✓ Preparar cronogramas anuales en el que se incluyan las reuniones necesarias para que funcionen los equipos.
- ✓ Procurar Incorporar nuevos integrantes a las reuniones de los equipos SEVRI y PAI
- ✓ Realizar en forma bimensual el seguimiento del PAI y SEVRI y documentar debidamente dichos avances.
- ✓ Valorar los alcances del PAI Y SEVRI para efectuar una planificación de mejora mediante el apoyo del equipo de riesgos para dar seguimiento a los resultados del PAI y SEVRI presentados por la oficina para su cumplimiento.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

- ✓ Continuar incluyendo en los Sistemas del PAI y SEVRI los seguimientos correspondientes al período vigente, así como documentar las reuniones o minutas que se realicen en torno al tema, nivel de avance, cumplimiento y tareas pendientes.
- ✓ Analizar que en el momento de que alguna persona integrante del equipo de trabajo para SEVRI y PAI se traslade a otra oficina, sustituirla y hacer del conocimiento las actas a la nueva persona integrante.

Aspecto de Interés Institucional: Capacitación

Propuestas de mejora:

- ✓ Instar a las personas servidoras judiciales de recibir capacitación sobre los sistemas PAI y SEVRI con el objeto de que cuenten con el conocimiento de estas herramientas.

Norma: 6.3.2 Autoevaluación Periódica del SCL

Aspecto de Interés Institucional: Gestión estratégica institucional

Propuestas de mejora:

- ✓ Con base en los resultados de las autoevaluaciones institucionales, valorar la inclusión o modificación de objetivos en el Plan Anual Operativo de la oficina.
- ✓ Documentar e informar a los nuevos integrantes, sobre la funcionalidad de los procesos de autoevaluación y su relación con los planes anuales de la oficina y estratégicos de la Institución.
- ✓ Recordar al personal que expongan sus necesidades, inquietudes y sugerencias como aportes para el PAI, lo anterior igualmente se toma en cuenta para el PAO.
- ✓ Realizar una revisión de los alcances del PAI, y de esta manera tomarlo en cuenta para elaborar el PAO, considerando que son acciones para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Fuente propia: Oficina de Control Interno

Según se aprecia, las propuestas de mejora incluidas en esta tabla contemplan aquellas actividades que permiten un eficiente funcionamiento institucional mediante las herramientas administrativas PAI, PAO y SEVRI, útiles para encontrar aspectos por mejorar, definir metas que permitan alcanzarlo y establecer acciones para prevenir los riesgos relacionados y que impedirían alcanzar los objetivos, todo para una gestión administrativa oportuna y eficiente, que permita cumplir con el propósito institucional de ofrecer justicia pronta y de calidad.

Según se puede apreciar, en todos los componentes analizados, el tema de capacitación resulta común, al respecto un análisis del nivel de madurez del Sistema de Control Interno en el poder Judicial, identificó la importancia de que el personal esté capacitado en este tema, de ahí que el Consejo Superior en la sesión 45-2023 del 30 de mayo de 2023, artículo LXXII, acordó como requisito para acceder a puestos de jefatura



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

tener conocimientos en Control Interno y actualizar los conceptos cada cinco años mediante los cursos establecidos sobre el tema. En este sentido, igualmente resulta importante que todo el personal de reciente ingreso matricule los cursos virtuales de Control Interno y Valoración del Riesgo.

Finalmente, durante la evaluación realizada se identificó oficinas que estiman haber alcanzado el máximo nivel posible, evidenciado incluso por certificaciones externas; ante lo cual, estiman no tener ningún aspecto susceptible de perfección, por lo cual, no incluyeron propuestas de mejora en este periodo. Al respecto, en primer orden cabe reconocer el esfuerzo realizado para alcanzar las citadas certificaciones, no obstante, la herramienta PAI procura evitar las “Zonas de Confort” donde un nivel de rendimiento sea constante, sin nuevos retos que asumir, estancando las posibilidades de la mejora continua. En este sentido, se estima importante que las oficinas con algún tipo de certificación sobre la calidad de sus servicios, definan como mínimo en el PAI, la continuidad de los esfuerzos para no perder la certificación alcanzada.

III- CONCLUSIONES

Del análisis realizado, sobre el Proceso de Autoevaluación Institucional para el periodo 2023, formulado por las diferentes oficinas del Organismo de Investigación Judicial se tienen las siguientes conclusiones.

3.1- Para el periodo 2023, un total de 109 oficinas del Organismo de Investigación Judicial atendieron el ejercicio PAI utilizando la herramienta automatizada, para una participación del 100%.

3.2- En la formulación del PAI-2023, las oficinas del Organismo e Investigación Judicial en conjunto formularon un total de **2967 propuestas de mejora**, vinculadas a los cinco Componentes Funcionales del Sistema de Control Interno (SCI), cifra que demuestra el compromiso en la mejora continua, en la correcta y seguridad gestión en el cumplimiento de las atribuciones y competencias asignadas, bajo un enfoque preventivo.

Sin embargo, también se identificó oficinas que estiman haber alcanzado el máximo nivel posible, evidenciado por certificaciones externas; ante lo cual, estiman no tener ningún aspecto susceptible de perfección. Al respecto, en primer orden es importante reconocer el esfuerzo realizado para alcanzar las citadas certificaciones, no obstante, la herramienta PAI procura evitar las “Zonas de Confort” donde un nivel de rendimiento constante, sin nuevos retos que asumir, estancan la mejora continua. En este sentido, se estima importante que las oficinas certificadas, definan como mínimo en el PAI, la continuidad de los esfuerzos para no perder esa certificación.

3.3- En relación con la atención de las Normas de Control Interno de carácter general, que están orientadas a garantizar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos institucionales, se incluyeron propuestas de mejora dirigidas a: lograr un



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

entorno de control apropiado, tomando en consideración aspectos como, asignación de responsabilidades, proteger y conservar el patrimonio público, capacitación del personal, compromiso en el cumplimiento de las funciones encomendadas, garantizar eficiencia y eficacia en las operaciones, con el objeto de coadyuvar en utilizar los recursos de manera óptima para el logro de los objetivos.

3.4- Relativo al Componente, Ambiente de Control, se presentaron propuestas dirigidas a mejorar el entorno laboral, evaluación de procesos conforme al perfil competencial; asignación adecuada de responsabilidades, actitudes congruentes con la integridad y valores éticos, un alto grado de competencia y un fuerte compromiso para la consecución de los objetivos, así como el deber con la excelencia y la transparencia; resultado de una actitud positiva, permitiendo generar un ambiente de trabajo que contribuye con la prestación oportuna del servicio y la realización eficiente de las operaciones, como resultado de atender adecuadamente el Sistema de Control Interno.

3.5- De las propuestas de mejora aportadas respecto del Componente, Valoración del Riesgo, se puede concluir que propician la participación del personal en los Equipos de Gestión del Riesgo, la capacitación sobre la metodología del SEVRI, la importancia de estar atentos a cualquier nuevo riesgo y de cómo abordarlo, dar seguimiento al tema en reuniones periódicas; esto para conocer y abordar los riesgos a través del SEVRI, procurando prevenir su materialización.

3.6- Relacionado al Componente, Actividades de Control, se observa que las propuestas formuladas hacen referencia a trabajar un inventario de controles en los diferentes procesos, la supervisión periódica, identificar y prevenir el conflicto de intereses, modificar o eliminar los controles deficientes, monitorear la aplicación de los protocolos establecidos en cada área, respaldo de la gestión realizada; así como, la rendición de cuentas conforme establece la normativa, lo anterior permite que las oficinas, dispongan de controles actualizados y eficientes, que permitan detectar y corregir cualquier desviación, debilidad o abuso que se presente.

3.7- Las propuestas de mejora aportadas en respuesta a las consultas sobre los Sistemas de Información, buscan revisar la funcionalidad de los sistemas existentes, gestionar las mejoras que se consideren oportunas en cada caso, el crecimiento continuo de la informatización, respaldo periódico de la información y fomentar la seguridad de la información; enfocados en la mejora constante de los procedimientos y prevenir cualquier acceso irregular o mal uso de estos sistemas.

3.8- sobre el Componente Funcional, Seguimiento del SCI, en alto porcentaje las propuestas de mejora están dirigidas a adoptar acciones periódicas y permanentes de seguimiento, evaluar el funcionamiento oportuno de los procedimientos establecidos, supervisar la implementación de las recomendaciones dadas por los órganos de control; seguimiento oportuno a la metodología del PAI como del SEVRI, para fortalecer el SCI al tiempo que se aumenta la eficiencia institucional.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

3.9- En general, el análisis identificó que las acciones propuestas por las oficinas del Organismo de Investigación Judicial, en la herramienta PAI-2023, están alineadas con la planificación estratégica institucional, por lo cual resultan acorde con el propósito de este ejercicio del control interno para desarrollar y fortalecer la institución, y lograr ofrecer una justicia pronta, cumplida y de calidad.

IV- RECOMENDACIONES

Con base en los resultados del presente informe, se brindan las siguientes recomendaciones dirigidas a fortalecer el Proceso de Autoevaluación Institucional, el Sistema de Control Interno en general y conseguir la mejora continua en la gestión.

A la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial:

4.1- Se recomienda fomentar una cultura de trabajo enfocado en la mejora continua, donde se involucre activamente a todas las personas servidoras del Organismo de Investigación Judicial, en el intercambio de ideas y propuestas de mejora, que permitan visualizar el Proceso de Autoevaluación Institucional como herramienta útil que coadyuva al crecimiento del servicio que se brinda a la persona usuaria.

4.2- Se recomienda que emita instrucciones a todas las Jefaturas del programa, para que desarrollen las acciones que permitan alcanzar las propuestas de mejora formuladas para el periodo 2023, recordando la importancia de que registren en forma bimensual los avances en las plantillas respectivas del sistema automatizado PAI, hasta octubre de 2023, en tanto luego de esta fecha inicia la formulación del ejercicio para 2024.

4.3- Continuar promoviendo el Programa de Integridad y Transparencia “PRIT”, con el objeto de fortalecer el desempeño y actuación proba de todas las personas servidoras del Organismo de Investigación Judicial, tanto en el desempeño de sus labores como en su vida privada.

4.4- En línea con el acuerdo tomado por el Consejo Superior en sesión 45-23, celebrada el 30 de mayo del 2023, artículo LXXII, en lo referente a comprobar que el personal esté capacitado en Control Interno y Gestión del Riesgo; se recomienda a la Dirección General, girar instrucciones a las Jefaturas del programa, para que soliciten al personal de reciente ingreso matricular los cursos virtuales en estos temas

En línea con el citado acuerdo, igualmente, deberán matricular ambos cursos virtuales, todas aquellas personas que lo recibieron hace más de 5 años y ahora requieren actualizar los conceptos en el tema para un adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno de las oficinas donde laboran.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

A la Oficina de Asuntos Internos:

4.5- Supervisar el cumplimiento de las propuestas de mejoras incluidas en el PAI-2023, con el fin de fortalecer el SCI Institucional.

(...).”

- 0 -

En sesión N° 45-2023 celebrada el 30 de mayo de 2023, artículo LXXII, se tuvo por recibido el informe sobre los resultados más significativos del análisis de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional para el periodo 2023 y se dispuso que cada persona en puesto de Dirección de los diferentes programas debían realizar un diagnóstico respecto al conocimiento sobre normativa de Control Interno por parte de titulares subordinados del programa, solicitando matricular la respectiva capacitación cuando lo estime necesario, especialmente si además de dudar sobre el tema la persona recibió la capacitación hace más de cinco años.

En en sesión N° 49-2022 del 09 de junio del 2022, artículo LIV, en lo que interesa se tuvo por rendido el informe de la Oficina de Control Interno y se dispuso que debía la Dirección del Organismo de Investigación Judicial continuar coordinando con la Oficina de Control Interno, la formulación, seguimiento y asesoría correspondiente del Proceso de Autoevaluación Institucional del SCI.

Se acordó: Tener por rendido el oficio número 315-CI-2023 del 21 de junio 2023, suscrito por el licenciado Juan Carlos Brenes Azofeifa y la licenciada July Brenes Corella, por su orden, Jefatura interina de la Oficina de Control Interno y Profesional en Control Interno, relacionado con informe de seguimiento al Proceso de Autoevaluación Institucional (PAI) desarrollado por las dependencias del Organismo de Investigación Judicial para el 2023 y acoger sus recomendaciones, en consecuencia, deberán la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial y la Oficina de Asuntos Internos cumplir con las recomendaciones emitidas en el citado informe.

La Dirección General del Organismo de Investigación Judicial, la Oficina de Asuntos Internos y la Oficina de Control Interno tomarán nota para lo que corresponda. **Se declara acuerdo firme.”**

Atentamente,

Licda. Vanessa Fernández Salas
Prosecretaria General
Secretaría General de la Corte

Cc:
Oficina de Control Interno.
Oficina de Asuntos Internos.

Teléfonos: 2295-3845 // 2295-3711 Correo: secrecorte@poder-judicial.go.cr Fax: (506) 2295-3706 Apdo: 1-1003 San José



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Diligencias / Refs: (6528-2023)
aobando